



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE SAN MIGUELITO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

INVESTIGACIÓN:

EL DIRECTOR MEDIADOR DE CONFLICTO ENTRE PADRES DE FAMILIA Y  
EDUCADORES DE LA ESCUELA SAN JUAN PABLO II.

Trabajo para optar por el  
título de Maestría en  
Docencia Superior

POR:

MAYRA M. MILOR

8-236-2692

2018

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijos: Luigi, Noemí, Mizrahí, Milady; que son el motor de mi vida y razón de ser.

A mis padres que me dieron la vida y han estado siempre conmigo en mis luchas y dificultades.

A mis nietos, para que tomen como ejemplo e inspiración este trabajo y entiendan que una buena instrucción nos impulsa a seguir hacia adelante.

*Mayra Milor*

## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a mi Dios por permitirme culminar esta etapa de estudio, para emprender nuevos caminos en el ámbito laboral. Agradezco a mis padres, a mis hijos, por su paciencia y oraciones, a la directora Rosa Almanza por su apoyo y colaboración, a mis pastores Pedro y Ana Luisa de Rodríguez por sus oraciones, a mis compañeros de trabajo, hermanos, al profesor Luis Solis, por su tiempo y haber cumplido con su deber de enseñar, a Humberto Vallejo y a Luciano Escobar por estar allí conmigo alentándome.

A todos por su apoyo,

*Muchas gracias*

*Mayra Milor*

## RESUMEN

El sistema educativo panameño evoluciona de forma constante y los docentes, padres de familia y estudiantes han cambiado su forma de pensar y actuar por tal razón, la relación entre padres de familia, educando y director debe ser continua y de buen entendimiento.

Lo antes expuesto sustenta el objetivo de esta investigación, que consiste en descubrir el desempeño del director al mediar un conflicto, para proporcionar ayuda en la labor docente y transformar el problema en una oportunidad de enriquecimiento evitando futuros incidentes.

Abordando los conflictos a través de técnicas de mediación generando escuelas diferentes. Estas ayudarán a resolver el problema de forma pacífica y así lograr que ambas partes queden satisfechas.

Un director debe ser un líder, modelo a seguir e imitar, porque lleva sobre sus hombros solucionar situaciones difíciles.

Por tal razón se ha elaborado una propuesta que servirá de guía y ayuda para el director de la escuela San Juan Pablo II, quien tiene entre sus obligaciones mediar para solucionar conflictos en la institución educativa.

## SUMMARY



Panama's education system has evolved steadily and teachers, parents and students have changed their way of thinking and acting for that reason the relationship between parents, educating and director must be constant and good understanding.

The objective of this research is to discover the performance of the director to mediate a conflict, to provide assistance in the teaching work and transform the conflict into an opportunity for enrichment avoiding future conflicts.

Addressing conflicts through mediation techniques techniques generating different schools. Mediation helps the parties to resolve conflicts peacefully the problem to be satisfied both parties.

A director must be a leader, role model and imitate, because it carries on his shoulders solve difficult situations.

For this reason we have gotten some words for mediation, arbitration, communication, respect, negotiation, confrontation, conflict, understanding of the subject.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	Pág
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	vi
SUMMARY.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
INDICE DE GRÁFICAS.....	xvi
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>Capítulo I: GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2. Antecedentes del Centro Educativo Básico San Juan Pablo II.....	5
1.2.1 Aspectos geográficos.....	5
1.2.2. Los principios y la identidad del centro.....	7
1.2.2.1. Visión.....	7
1.2.2.2. Misión.....	7
1.2.3. Aspectos demográficos.....	7
1.2.4. Aspecto socio cultural.....	8

	Pág
1.2.5. Aspecto político.....	8
1.2.6. Aspectos económicos.....	8
1.2.7. Aspecto educativo.....	9
1.2.8. Organización escolar.....	9
1.2.9. Estructura interna del personal docente del C.E. Juan Pablo II .....	10
1. 3 Preguntas de la investigación.....	14
1.4 Objetivos.....	14
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos.....	14
1.5 Limitaciones.....	15
1.6 Justificación.....	15
1.6.1 Razones.....	15
1.6.2 Importancia.....	16
1.6.3 Aporte.....	16
1.6.4. Delimitación.....	16
<b>Capítulo II: MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes.....	19

	Pág
2.2. Conceptualización.....	21
2.3 Teoría.....	24
<b>Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>35</b>
3.1. Tipo de investigación .....	36
3.2. Definición operacional de variables.....	36
3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Instrumentos de investigación.....	37
3.5. Procedimientos de investigación.....	37
<b>Capítulo IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
4.1. Diagnóstico de la investigación.....	39
4.2. Análisis estadísticos.....	40
4.3. Interpretación estadística.....	44
<b>Capítulo V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones.....	65

<b>Capítulo VI: PROPUESTA.....</b>	<b>66</b>
6.2. Descripción del proyecto.....	67
6.3. Finalidad.....	68
6.4. Objetivo General.....	68
6.5. Metas.....	68
6.6. Beneficiarios.....	68
6.7. Productos .....	68
6.8. Localización .....	69
6.9. Actividades.....	69
6.10. Métodos y técnicas a utilizar .....	70
6.11. Justificación.....	72

Referencias Bibliográficas

Anexos

## ÍNDICE DE CUADROS

Pág.

Cuadro N°1: Cantidad de docentes y aulas del C. E. San Juan Pablo II.....	10
Cuadro N°2: Maestros especiales del C.E. San Juan pablo II.....	10
Cuadro N°3: Maestros por grado del C.E. San Juan Pablo II.....	11
Cuadro N°4: Financiamiento.....	11
Cuadro N°5: Muestra según el sexo de los encuestados.....	46
Cuadro N°6: Muestra según estado civil.....	48
Cuadro N°7: Muestra según el nivel de estudio.....	50
Cuadro N°8: Muestra según el papel del director en la solución de conflictos.....	52
Cuadro N°9: Muestra según el director como líder en la comunidad educativa.....	54
Cuadro N°10: Muestra según el director como líder en la comunidad educativa.....	56
Cuadro N °11: Muestra según la posición del director en la toma de decisiones.....	58
Cuadro N°12: Muestra según el director y sus colegas el amiguismo en la toma de decisiones.....	60
Cuadro N°13: Muestra según posición del director en la solución de conflictos.....	62
Cuadro N°14: Muestra según si el director es portador de confianza.....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica N°1: Según el sexo de los encuestados.....	45
Gráfica N°2: Según estado civil.....	47
Gráfica N°3: Según el nivel de estudio.....	49
Gráfica N°4: El papel del director en la solución de conflictos.....	51
Gráfica N°5: El director como líder en la comunidad educativa.....	53
Gráfica N°6: La posición del director en la toma de decisiones.....	55
Gráfica N°7: El director y sus colegas el amiguismo en la toma de decisiones....	57
Gráfica N°8: Posición del director en la solución de conflictos.....	59
Gráfica N°9: el director es portador de confianza.....	61



## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Pág.

Ilustración 1: Nuevo corregimiento en Las Cumbres, Ernesto Córdoba Campos, ..... Alcalde Díaz.	6
Ilustración 2: Directora y maestra del C.E. San Juan Juan Pablo II.....	12
Ilustración 3: Maestra y alumna del C.E. San Juan Pablo II.....	12
Ilustración 4: Grupo de maestras del departamento de inglés del C.E. San Juan Pablo II.....	12
Ilustración 5: Organigrama del C.E. San Juan Pablo II.....	13
Ilustración 6: Padres de familia del C.E. Juan Pablo II, mismos que respondieron a la encuesta de la investigación.....	81
Ilustración 7: Profesora Leyda Vásquez. Coordinadora de Sexto grado.....	82
Ilustración 8: Profesores del C.E. Juan Pablo II. De derecha a izquierda: ..... profesor de Educación Física, profesor de inglés, profesor de Laboratorio.	83
Ilustración 9: Directora del C.E. Juan Pablo II, Rosa Almanza, Momentos en que dicta seminario con los docentes.....	84
Ilustración 10: Directora del C.E. Juan Pablo II durante jornada de seminario.....	85
Ilustración 11: Docentes del C.E. Juan Pablo II, que participaron del seminario.....	86
Ilustración 12: Centro Educativo Juan Pablo II. Se observan tres salones de sexto grado y la dirección del colegio.....	87

# INTRODUCCIÓN

Son muchas las dificultades que se les presentan a las personas en el entorno laboral donde se desenvuelven. La disensión es parte de la vida diaria, lo importante es poseer la capacidad para resolver las situaciones adversas que se dan en ella.

Uno de los lugares donde se presentan regularmente divergencias, es la escuela; por ello la figura del director es muy importante como mediador de conflicto porque debe fomentar un clima de convivencia, para mejorar las relaciones interpersonales entre las partes que conforman la comunidad educativa (padres, docentes, administrativos).

La problemática presentada anteriormente ha creado el interés para hacer la investigación de la figura del director como mediador de conflicto entre padres de familia y educadores.

El presente trabajo de investigación se desarrollará específicamente en la escuela San Juan Pablo II. Será sustentado con el desarrollo de los siguientes capítulos que a continuación explicamos:

Se presentarán las bases teóricas que plantean las diferentes causas que generan los desacuerdos entre la comunidad educativa y el papel del director como mediador.

Los objetivos de la investigación con el fin de alcanzar lo que se quiere en la investigación; las limitaciones, justificación, razones importantes, aporte y delimitación que presenta las razones por la cual se amerita hacer la investigación y define la dimensión del estudio en sí.

El segundo capítulo: Constituye los antecedentes, conceptualización, teorías. Los antecedentes se refieren al tema de donde nace el termino, la teoría que se trata, referencia de la institución que está tratando; el marco conceptual, que precisa aquellos conceptos relevantes en la investigación. La teoría que son las investigaciones más recientes del tema.

El tercer capítulo: Está formado por la formulación de la hipótesis que son las preguntas descritas a partir del problema; las variables que son las que nos permiten medir el problema de forma cualitativo o cuantitativo.

La población y muestra, instrumentos y procedimientos de investigación que forman parte

de este capítulo es donde se recopilará por medio de encuestas, datos fehacientes que nos permitirá enumerar los problemas y situaciones más comunes que surgen en la escuela C.E. San Juan Pablo II.

El cuarto capítulo: Está constituido por la presentación de resultados entre las cuales tenemos: Los análisis estadísticos y presentación estadística; que son el conteo de las encuestas realizadas y la confección de las gráficas de acuerdo al cuestionario realizado.

El quinto capítulo: Muestra la conclusión y la recomendación las cuales nos muestran la efectividad de los pasos seguidos en la recolección de los datos.

El sexto capítulo: Describe la propuesta que servirá de guía y ayuda para el director, quien tiene entre sus obligaciones mediar para solucionar conflictos en la institución educativa; además se presentan las referencias bibliográficas, anexos, cronogramas y presupuestos.

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

## **1. 1. Planteamiento del problema**

En la actualidad, nos encontramos que el mundo ha evolucionado notablemente y el sistema educativo panameño se ha ido transformando de una educación repetitiva a una más compleja en cambios y avances tecnológicos y competitivos.

Las escuelas son lugares de diferentes contextos, reflejándose las formas de pensar, actuar y sentir de los estudiantes, docentes, padres de familias y directores.

Los padres de familia forman parte de la comunidad educativa por tal razón la relación entre padres de familia, director y docentes debe ser una base de comunicación constante y de buen entendimiento. Sin embargo, el director como figura importante dentro de las escuelas debe cumplir su función de mediador durante periodo de tiempo que no se esperan por la incomprensión de dichos padres y estudiantes, durante el 2015 y 2016 se suscitaron problemas donde los padres de familias agredieron verbalmente, a los docentes, administrativos de este lugar. De esta manera el director puede cumplir su labor en la mediación de conflictos.

## **1.2. Antecedentes del Centro Educativo Básico San Juan Pablo II**

### **1.2.1 Aspectos geográficos**

La escuela C.E. B. San Juan Pablo II está ubicada en el distrito de Panamá, corregimiento de Ernesto C. Campos, actual corregimiento de Gonzalillo. Ver figura nº1 donde se observa la ubicación del colegio.



*Figura n°1:* Nuevo corregimiento en Las Cumbres, Ernesto

Córdoba Campos, Alcalde Díaz.

*Fuente:* Fundación Luis Barría, guía informativa de Panamá Norte. (Julio 2010)

Debido al incremento de la población, surge la necesidad de la creación de una escuela para cumplir la demanda de la comunidad, los primeros años la escuela funcionaba en la casa comunal gratuitamente y el 12 de marzo de 1970 se inauguran las dos primeras aulas de la nueva escuela llamada República de

Rumania hasta el año 2013 que por mandato de la ministra de educación Lucy Molinar fue cambiado su nombre a C.B.G. San Juan Pablo II bajo el decreto 1351 el 29 de noviembre del 2013.

## **2.2.1 Antecedentes: historia y localización de la escuela**

### **1.2.2. Los principios y la identidad del centro**

#### **1.2.2.1. Visión:**

Que nuestros estudiantes utilicen los avances tecnológicos como una estrategia de aprendizajes significativos, cultivando los valores universales para el desarrollo de capacidades y destrezas críticas y analíticas y reflexivas en la solución de situaciones cotidianas.

#### **1.2.2.2. Misión**

Involucrar la tecnología en el desarrollo del currículo como una herramienta imprescindible en el proceso de enseñanza - aprendizaje, superando los obstáculos que el mundo globalizado nos impone, para el desarrollo integral de nuestros estudiantes.

### **1.2.3. Aspectos demográficos**

La comunidad se ha caracterizado por intensos movimientos migratorios, en lo que la población ha aumentado estando dividida en 10 sectores que son:

sector#1, sector #2, sector #3, sector #4, sector #5, sector #6, sector #7, sector #8, sector #9<sup>a</sup>, 9<sup>b</sup>, sector #10, que van en aumento impactando la población estudiantil aumentando su matrícula, por tal razón se hace urgente mejorar las condiciones para poder atender el ascenso vertiginoso. La escuela C.B. San Juan Pablo II cada año va en aumento por algunas comunidades aledañas que mandan a sus niños al colegio, familias que vienen del interior buscando mejoras y los últimos dos años



extranjero que han llegado a la comunidad como: nicaragüenses, colombianos, venezolanos, chinos.

#### **1.2.4. Aspecto socio cultural**

Entre la cultura de los estudiantes de la escuela San Juan Pablo II se practican proyecciones folclóricas, conjunto típico, décimas, diversos deportes y de practican creencias religiosas como catolicismo, evangélica, testigos de Jehová adventista y cuadrangular.

#### **1.2.5. Aspecto político**

Adentrándonos un poco más, al aspecto político de la comunidad donde está localizada la escuela C.B.G. San Juan Pablo II, está ubicada en el corregimiento Ernesto C. Campos, circuito 8-9, cuenta con los diputados Quibian Panay.

El alcalde José Blandón, el corregidor Dionisio Mendoza y su representante Rubén Medina. En la comunidad funcionan varias instituciones como la policía nacional, una corregiduría ubicada en la entrada de la comunidad llamada la Bandera, iglesias, una casa comunal, dos piqueras de taxis y una piquera de buses de las rutas Gonzalillo San Miguelito.

#### **1.2.6. Aspectos económicos**

Los padres de familia de la escuela C.E. San Juan Pablo II, la mayoría ha terminado sus estudios primarios y secundarios, algunos universitarios y otros ni siquiera han terminado sus estudios primarios, viendo así que esta es una comunidad de escasos recursos donde

los que trabajan han culminado sus estudios y algunos viven de la agricultura, productos avícolas, jardinería, cortando montes y algunos tienen la ayuda de las redes de oportunidades por sus hijos que asisten a la escuela para sus estudios.

#### **1.2.7. Aspecto educativo**

La escuela C.E. San Juan Pablo II como parte del corregimiento Ernesto C. Campos y el auge de escuelas se ha beneficiado de la regional de Panamá Norte donde se tramitan documentos de uso escolar, el IFARHU con el apoyo de la beca universal.

#### **1.2.8. Organización escolar**

La escuela C.E. San Juan Pablo II, consta de un organigrama, que es la estructura administrativa que se compone de la dirección, personal docente, administrativos, estudiantes, comisiones de trabajos que conforman el desempeño de los objetivos propuestas por el centro, club de padres de familia e instituciones que colaboran en el centro. *Ver figuras 2,3 y 4.*

### 1.2.9. Estructura del personal docente

El C.E.B.G. San Juan Pablo II, actualmente consta de 984 estudiantes, una directora (Rosa Almanza) y 58 docentes, conformados de la siguiente manera; ver cuadro n°1, n°2, n°3:

**Cuadro N°1: Cantidad de docentes y aulas.**

<b>FORMA</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
Docentes	9	49	58
Salones Regulares			19
Informática		1	1
Laboratorio	1		1
Educación Física	1		1
N.E.E.	1		1
INGLÉS			1

**Fuente: Proyecto de educación de centro. (P.E.C. 2010)**

**Cuadro N°2: Maestros especiales.**

<b>VARONES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>MATUTINO</b>	<b>VESPERTINO</b>
8	16	15	9

**Fuente: Proyecto de educación de centro. (P.E.C. 2010)**

**Cuadro N°3: Maestros por grado.**

<b>M. de Preescolar</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Matutino</b>	<b>Vespertino</b>
Pre- Jardín		4	2	2
Jardín		4	2	2
Primer grado		5	2	3
Segundo grado		5	2	2
Tercer grado	1	3	2	1
Cuarto grado		4	2	2
Quinto grado	1	3	2	2
Sexto grado	1	3	2	2
Total	3	31	16	16

***Fuente: Elaborado por la investigadora.***

Para un mayor y mejor entendimiento de la estructura interna y externa del Centro Educativo Juan Pablo II, presentamos el organigrama del centro educativo que se está analizando en el presente trabajo de investigación. Ver figura nº 5. De igual forma para sustentar con imágenes presentamos algunas figuras que se relacionan con el recurso humano de la institución. Ver figuras 2, 3, 4. Misma que presentan la directora, alumnos y docentes del colegio analizado.



*Fig. nº2: Directora (Izq.) y maestra (der.)  
del C.E. San Juan Juan Pablo II.  
Fuente: Proporcionado por la investigadora.*



*Fig. nº3: Maestra (Izq.) y alumna (der.)  
Del C.E. San Juan Pablo II.  
Fuente: proporcionado por la investigadora.*



*Fig. nº4: Grupo de maestras del departamento de inglés del C.E. San Juan Pablo II.*



### **1.3. Preguntas de la investigación**

¿Cuál es la función que desempeña el director como mediador de conflicto entre los padres de familia con los docentes de la escuela San Juan Pablo II?

¿Tendrá el director la capacidad de mediar los conflictos entre padres de familia y docentes de la escuela San Juan Pablo II?

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General:**

- Conocer los motivos que propician los conflictos internos entre padres de familia y educadores y la eficacia de la función mediadora del director de la escuela San Juan Pablo II; frente a esta problemática.

#### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Presentar las bases teóricas que plantean las diferentes causas que generan los desacuerdos entre la comunidad educativa y el papel del director como mediador.
- Recopilar por medio de encuestas, datos fehacientes que nos permitirán numerar los problemas y situaciones más comunes que surgen en la Escuela San Juan Pablo II.
- Proponer una guía que sirva de ayuda para el director de la Escuela San Juan Pablo II, para orientarlo en el papel de mediador de conflictos.

## **1.6. Limitaciones**

- No hay documentos actualizados sobre el tema investigado, que correspondan al contexto exclusivo de la educación.
- Poca disposición por parte de la directora para orientar a los educadores en relación a esta problemática.
- No existen documentos en la entidad competente (MEDUCA), que facilite al investigador tomar información de sus archivos.
- Agentes externos que afectan el proceso de la investigación: (compromisos laborales, familiares, entre otros).

## **1.7 Justificación de la investigación**

### **1.7.1 Razones**

Algunas de las razones por las cuales este trabajo se lleva a cabo en la escuela San Juan Pablo II, es que mediante la mediación del abordaje de situaciones conflictivas se dé un acercamiento y diálogo entre las partes, contribuyendo con la clarificación de la comunicación y transformar el conflicto en una oportunidad de enriquecimiento ,buscar ventajas individuales y colectivas, buscar intereses que sirvan mutuamente , que las partes solucionen el conflicto creando conciencia de sus propias capacidades y transformación de los conflictos. Su importancia radica en evitar posibles futuros conflicto. Con la necesidad de enseñar a los padres de familia, estudiantes y docentes una serie de habilidades para resolver conflictos de manera no violenta, es la mediación un proceso ordenado que se inicia por la pérdida de la capacidad negociadora de las personas en conflictos, pero



gracias a la ayuda de un tercero que se implica en la solución se genera un nuevo espacio de comunicación y de aprendizaje.

### **1.7.2 Importancia**

El objetivo de la investigación es descubrir el desempeño que cumple el director como mediador de conflicto y de qué manera nos puede proporcionar ayuda dentro del cumplimiento de nuestra labor docente en diversos momentos de la vida tanto personal como profesional. En los últimos años se han observado más riñas y problemas destacándose en los jóvenes, padres de familias y docentes. Según Sigmund Freud (1856-1939) afirma que: “las experiencias del género humano en su desarrollo producen cambios en su conducta.”

### **1.7.3 Aporte**

Se pretende realizar un análisis de las situaciones y proponer alternativas, recursos, sugerencias prácticas tendientes a tener unas acciones preventivas y reorientarlas con el fin de llevar una mejor relación entre los padres de familia y docentes.

## **1.8 Delimitación**

Debido a la problemática que llevan los padres de familia y los docentes dentro de algunos planteles escolares he decidido investigar las causas y los conflictos que llevan a estas dificultades, para realizar esta investigación observaré durante los meses de junio a diciembre de 2017. Por lo cual necesitaré la colaboración y ayuda del director del plantel y

algunos docentes que llevan de cerca esta realidad y opiniones de

algunos administrativos de la escuela San Juan Pablo II.

Buscaremos soluciones aplicando actividades fomentando el respeto y la tolerancia de parte de ambos sectores.

## CAPÍTULO II

### MARCO DE REFERENCIA

## 2.1. Antecedentes de la investigación

Los conflictos existen en todas las instituciones donde laboramos incluyendo las instituciones educativas, en las aulas, en los recreos, en la sala de los profesores y la oficina del director. Los conflictos son parte de la vida diaria lo importante es como lo resolveremos. El abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación genera una escuela diferente.

El conflicto se asocia al antagonismo. El antagonismo es parte integral de los sistemas, en el cual vivimos los seres humanos, por lo cual no pueden ser eliminados, son parte de nuestro contexto, y entrelazado social.

En experiencia investigativa internacional; *Najero y Salazar (2006) en la investigación: "vías para abordar conflictos en el aula"*, plantea que la violencia, el rechazo, y la exclusión representan fenómenos que se han extendidos en las aulas y concluyen que el educador debe fomentar un clima de convivencia en el grupo como la mediación para mejorar las relaciones interpersonales.

Martínez (2000) en su artículo: "En la resolución de conflictos la práctica es una buena teoría" expone que, en Argentina, en el marco del primer encuentro nacional de mediadores escolares se encuentra que una de las mayores preocupaciones de los alumnos es la poca participación e interés de los docentes y directivos hacia los diferentes programas de mediación resolución alternativa de las disputas.

Russomanno (2001) realiza en el municipio de la costa Atlántica Argentina una experiencia piloto "Educar para la paz," concientiza a la comunidad educativa

de la necesidad de utilizar los conflictos de modo tal que la violencia sea remplazada por la paz. De allí la pertinencia de trabajar la mediación como proceso de intervención en las escuelas, para la solución de conflictos, ya que al crear directivos mediadores se pueden resolver los diferentes enfrentamientos que se dan en las escuelas y tomar conciencia que son ellos los responsables de encontrar la forma más adecuada de resolver los conflictos.

Las experiencias y razones anteriores llevan a proponer como escenario para esta investigación a la escuela San Juan Pablo II, ya que en dicha escuela se han dado hechos violentos como: insultos, golpes y falta de respeto hacia los demás derivados por los autores involucrados en los conflictos.

## 2.2. Conceptos básicos

### **Arbitraje:**

Arreglo de un litigio por un árbitro, sentencia, conciliación, mediación, compromiso, según el diccionario Larousse de García Pelayo. Para el diccionario de la Lengua Española de Verón editores 1990 arbitraje es, procedimiento para resolver pacíficamente ciertos conflictos. Determinar libremente como árbitro una sentencia.

### **Asertividad:**

Estrategias de comunicación punto medio, buscar el punto medio entre la agresividad y pasividad, diccionario de la Real Academia y para Strigel Moore.

Alberti y Emmons (1970) asertividad es acción que permite a las personas acertar con su mejor interés levantándose por sí mismo sin sentimiento de ansiedad, individuo honesto de comunidades ejerciendo sus derechos sin negar a otros.

### **Afrontamiento:**

*Es la adaptación ante cualquier tipo de dificultad o amenazas (White 1974) para Mechanic (1978)* afrontamiento es, capacidad de solución de problemas de las personas que conllevan las demandas de la vida y las metas, comprende la aplicación de habilidades, técnicas que una persona ha adquirido. Para ambos autores afrontamiento es adaptarse a cualquier problema con la capacidad de solucionarlos aplicando habilidades y técnicas que se aprenden.

**Conflicto:**

Etimología del latín *confligere*, chocar. Inherente del hombre que se ve inserto en el proceso social por medio de la llamada lucha por la existencia, según Retzenhofer y Gumplovich. Según el diccionario Larousse ilustrado de Ramón García Pelayo y Grous define conflicto como: combate, choque, conflicto entre personas, lucha antagonismo, conflicto de intereses, confrontación con su víctima, contestación angustia. Ambos diccionarios definen conflicto como: lucha por la existencia confrontando su víctima es un choque en el proceso social, combate entre personas por un fin común.

**Confrontación:**

Enfrentamiento entre dos o más personas, comparación de una cosa con otra, según el diccionario Larousse de Ramón García y Pelayo, es poner una cosa frente de otra hacer frente al enemigo.

**Comunicación:**

Transmitir parte de un asunto a otro, expresión de los sentimientos, permite el entendimiento entre dos personas o más (diccionario Larousse de Ramón García Pelayo) (Profesora Yolanda Hackshaw 2,009) define la comunicación, como el hecho de transmitir las ideas ya sea de forma escrita, verbal o gestual como medio para el emisor.

**Mediación:**

Interceder, pedir por uno, interponerse entre dos riñen tratando de reconciliarlo estar entre dos (según el diccionario de Ciencias Sociales). Según el diccionario Larousse

de Ramón Pelayo es, un acto destinado a producir un acuerdo, arbitraje, proponer solución a las partes en litigio sin imponer en el arbitraje, ambos autores coinciden en que mediación es interceder para dar solución a algún pleito o negociado que exista.

**Respeto:**

Tener consideración con el trato con las personas, familiares, vecinos, amigos, autoridades, (Ciencias Sociales de quinto de Educación Básica de Susana Cantón y Ana Núñez). Para Carmen Tapia y María Young de Villareal del Proyecto de desarrollo educativo PRODE). Señalan que respeto es una actitud de manera de ser y vivir que nos hace solidario fomentando la acogida y la estima de forma sincera.

**Tolerancia:**

Ser paciente y aceptar opiniones, ideas, hasta críticas, aunque no se compartan, teniendo en cuenta la unidad del grupo (según Susana Cantón y Ana M Núñez 2010 C. Sociales de 5°), Carmen Tapia y María Young de Villarreal 2003 del proyecto educativo PRODE, tolerancia la definen como respeto y consideración hacia las maneras de actuar, de creer, sentir de los demás.

**Solución:**

Es llegar al final o concluir con un problema dado entre partes colaborando ambas partes para encontrar un fin, La solución depende de una veracidad entre ambas partes para lograr soluciones satisfactorias y rápidas.



## 2.3 Teorías

La resolución de conflictos en los centros escolares es una de las actividades más complejas y arriesgadas que debe llevar a cabo el director de la escuela. Considerando, que los conflictos o enfrentamientos personales entre miembros de la comunidad educativa y se convierte en un problema grupal en el que todos se creen con derecho a opinión e intervención. En este caso este es más prudente intentar resolver el conflicto entre los afectados, o bien pidiendo la colaboración de otros miembros para que con su apoyo se facilite su resolución.

Partiendo de estas premisas nos avocamos a citar a Jesús Viñas Cirera (2004) página 11 donde plantea y define que la mediación y la resolución pacífica de conflictos es la que nos gusta utilizar para designar un conjunto de actitudes valores y normas que definen una manera de pensar de hacer y de actuar en las relaciones que se establecen en las bases de las instituciones sociales y educativas.

Según David Keeth (2001), el no conocer a las personas nos llevan hacer un juicio de lo que pasa o puede pasar, el padre de familia juzga sin conocer al maestro y viceversa, no entendiendo que no se puede sentir, actuar, como queremos esto dificulta la relación y se crea conflictos en los centros educativos. También nos dice que la confianza abre grupos, es decir que la posibilidad de depender de las palabras entre dos, brinda oportunidad de enriquecer organizaciones y grupos que se relacionen de común acuerdo. Moore también nos habla de que los conflictos son parte de nuestro diario vivir, dentro de su naturaleza ha creado diversas formas de resolver conflictos desde las primitivas hasta las más complejas, Moore se refiere “como factores causales de conflictos, elementos asociados a las relaciones

interpersonales, conflictos de valores conflictos de intereses, discrepancias vinculadas con la inequidad estructural. En las relaciones interpersonales, la comunicación es esencial durante una situación conflictiva. Moore en su libro *Del papel conciliador* señala que: “es necesario reducir las barreras perceptuales”, para lo cual propone cuatro etapas de las cuales son:

- 1\_ Presentar las percepciones que tiene una parte.
- 2\_Evaluar si las percepciones son exactas o inexactas.
- 3\_Ayudar a las partes a reducir los efectos negativos de las distorsiones.

Los investigadores Keneth Thomas y Ralph Kilmann (1970) identificaron cinco estilos principales de resolución de conflictos, que modifican en su grado de cooperativismo y asertividad. Argumentan que los individuos pueden tener con estilo preferido, sin embargo, señalaron que otros estilos fueron ventajosos en diferentes situaciones. El instrumento de modos de conflictos de Thomas\_ Kilman apoyó la tipificación a que este estilo se desarrolla cuando surge el conflicto, desarrollándola así:

- 1- La competencia: La búsqueda de la satisfacción de los propios intereses a pesar del impacto que puede generar en los otros. Esto tiene que ver con que alguien adopta y manifiesta situaciones competitivas, tratando de alcanzar una meta a costa de sacrificar la meta del otro. Ejemplo dentro de un centro educativo un director oculta información importante para ganar ventaja.
- 2- La colaboración: Se fundamenta en el principio de que cada una de las partes en conflictos desea satisfacer completamente los intereses de todas

las partes, suscitando la cooperación, el acuerdo, el entendimiento y colaboración, en busca de un resultado solidariamente favorecedor. Ejemplo: el director, maestros y padres de familia deciden colaborar para una meta.

- 3- El compromiso: Se da cuando cada parte en el conflicto busca dar y compartir, dando como consecuencia un resultado comprometido. En el compromiso no hay un ganador o perdedor, pero no se alcanza el óptimo resultado y aceptar una solución que facilite una complacencia incompleta de los intereses de todas las partes.
- 4- La evasión: Es aquel comportamiento propio de una persona que, consciente de que existe un conflicto, prefiere alejarse de él o negarlo. Ejemplo: un director evade tratar un persistente mal desempeño del plantel.
- 5- La complacencia: Es la condición que busca tranquilizar al adversario a través de cualquier medio viable que no involucre un recrudecimiento de conflicto, incluso con la pericia de colocar los intereses del rival por encima de los suyos propios, a fin de que una buena relación se mantenga, una parte está dispuesta a sacrificarse. Ejemplo: otorgar un puesto a un docente o padre de familia de responsabilidad para agradar a otra persona.

#### Conflictos frecuentes en los centros escolares

El director tiene la responsabilidad de ofrecer al personal docente, educando

y padres de familia; un clima laboral tranquilo y organizado; desde este

ángulo uno de los aspectos que afecta que esta situación no se dé son los

conflictos en las escuelas. Existen diferentes tipos de conflictos e

instituciones educativas que pueden ser originados por diversas razones o factores y estos a su vez pueden ser clasificados de distintas maneras. Para P. Lead y J. Gilbao autores del libro Conflictos escolares nos señalan que muchos centros educativos sufren conflictos y los conflictos se clasifican así entre padres y docentes:

- Confianza mutua
- Sobre protección
- Agresivos
- Inhibidos
- Relaciones negativas
- Competencias  
Pedagógicas.
- Profesores Autoritarios

## Malas relaciones interpersonales

Estos conflictos interpersonales no permiten que se respete las opiniones de todos, se dialogue, se cree una convivencia cooperativa que garantice el no tener situaciones de conflictos, sin embargo, otorga mayores posibilidades de entendimiento una mejor comunicación y mayor comprensión en bien de la comunicación educativa.

### Causas Comunes de Conflictos en los Centros Escolares:

En muchos centros escolares existen diferentes causas de conflictos que preocupan y ponen en riesgos la tranquilidad y equilibrio del centro educativo.

Los conflictos se dan en el interior de las personas entre individuos y empresas, los conflictos son resultado de la falta de comunicación o diferentes formas de situación.

Es importante mencionar algunas causas de conflictos según (David 2001)

- a- Cambios organizacionales: en los cambios organizacionales es decir los cambios en organizar la escuela se dan punto de vista diferentes en cuanto a la dirección correcta que se debe seguir y el éxito que se desea alcanzar.
- b- Los docentes y los padres de familia tienen conflictos ya que cada uno tiene su forma de pensar y percibir cómo se organiza la escuela ejemplo

los padres quieren determinar quién es el maestro de su hijo y van más allá al decir que maestro tiene éxito y quien no, por otro lado, los docentes como profesionales no permiten que los padres de familia tomen las decisiones que a ellos le competen.

c- Conflictos de valores distintos: lleva a la estimación que se tienen a las personas, toda persona posee valores y creencias distintas cuando los puntos de vista de ambos difieren en observar y percibir las cosas, esto trae conflictos. Los educadores y padres de familia tienen sus valores y creencias y frente a esta posición el director como mediador de conflictos debe resolver el problema entre el padre de familia y el docente.

Sugerimos otros autores para sustentar algunos conceptos teóricos.

*(David 2001)*. Amenazas de estatus: Es el nivel social de una persona en grupo así también status personal al que guarda las apariencias. Cuando está en riesgo este estatus personal la actividad de guardar las apariencias puede ser una fuerza impulsadora poderosa, conforme las personas intentan mejorar su imagen.

Según *(David Keeth 2001)* en algunos momentos los padres de familia no aceptan que los docentes puedan tener dificultades con respecto a:

a-Percepciones contrastante: toda persona percibe las cosas de diferentes formas, resultando de sus experiencias y expectativas, en ocasiones se cree que las demás no pueden tener las mismas percepciones y esto da lugar a conflictos, si no se aprenda a ver las cosas como los demás.

b-Falta de confianza: La confianza abre fronteras es decir que la posibilidad de depender de las palabras entre dos brinda oportunidad de enriquecer organizaciones y grupos que se relacionen de común acuerdo. La confianza que brinda el educador a los padres de familia o estudiantes enriquece la interacción. Después de obtener la confianza entre ambos grupos debemos conservarla ya que la pérdida de la confianza trae conflictos.

c-Choques de personalidades: es la forma de pensar, actuar y sentir de las demás personas y de esta manera se llega muchas veces a caer mal. El no conocer a las personas nos lleva hacer juicio de lo que pasa o puede pasar, no entendiendo que sé que no se puede pensar, sentir y actuar como queremos, Esto dificulta la relación y crea conflicto en los centros escolares.

Estrategias para resolver conflictos: La resolución de conflictos dentro de los centros educativos es una de las actividades más complejas y arriesgadas que debe llevar a v cabo el director de la escuela. Considerando, que los conflictos o enfrentamientos personales entre miembros de la comunidad

educativa se convierten en un problema grupal en el que todo se creen con derecho a opinar e intervenir. En este caso es más prudente intentar resolver el conflicto entre los afectados, pidiendo colaboración de otros miembros para que con su apoyo se facilite su resolución. La mediación no es fácil, pero sería necesario ayudar a pensar en el rol del director como mediador y disminuir los conflictos que se están dando cada día más.

Otros métodos alternativos de mediación tenemos el Masc. Los medios alternativos de solución de conflictos Masc, pueden definirse como procesos para ayudar a solucionar los problemas. En sentido amplio, los Masc, son aquellas atribuciones alternativas al sistema judicial oficial, que permite la solución privada de los conflictos.

Los principales MASC son:

a-La negociación: Es aquel medio de resolución de conflictos, mediante el cual las partes se sientan a conversar acerca del problema otorgándose y lo resuelven otorgándose mutuas concesiones, sin necesidad de la intervención de un tercero.

Ventajas: Durante un proceso de negociación las partes aprenden a dominar sus sentimientos, de manera tal que el objetivo ya no sea imponerse sobre el otro, sino lograr un mutuo acuerdo que resulte en una mutua satisfacción de intereses.



Desventajas: Es que, en la negociación, ambas partes tienen que estar dispuestas a discutir y a sacrificar parte de sus intereses, si alguna de ellas no está o pretende imponerse sin escuchar los argumentos del contrario, la negociación no será efectiva.

b-La mediación: Es el método en el cual una persona imparcial que es llamada "mediador", ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica del conflicto que sea aceptada por todas ellas.

Ventajas: Es particularmente útil, cuando las partes quieren conservar su relación entre sí, puesto que al resolver las partes en consenso el conflicto y por lo tanto, quedar satisfecha y así la relación no se va perjudicada.

Desventajas: Es estrictamente necesario de que todas las partes estén dispuestas a cooperar, de no ser así, todo resultaría en una gran pérdida de tiempo.

c-El arbitraje: Es un método privado para la solución de disputas en el que las partes interesadas se someten voluntariamente a la tutela de un tercero de su confianza y que este desprovisto de la condición del órgano judicial, llamado "arbitro" para que les escuche y finalmente, resuelva sus diferencias de criterio.

Ventajas: Es ideal cuando las partes quieren someter su conflicto a la decisión de un tercero, distinto al órgano jurisdiccional.

Desventaja: Al igual que en todos los otros métodos, las partes deben estar dispuestas a aceptar el resultado.

Importancia del director en la solución de conflictos.

El rol del director debe ser el de un líder, modelo a imitar para cada integrante de la familia escolar. Él es el encargado de tener sobre sus hombros el dar solución a todas las situaciones difíciles que se presenten en el plantel, ya sean estas en el orden pedagógico, administrativo y en muchos casos tiene que resolver problemas de la comunidad donde se encuentra ubicado el centro educativo. Dentro de sus funciones están examinar, analizar las causas de los conflictos que se dan en el centro educativo a fin de evitar que se produzcan en tal caso que no se pueda, debe buscar las estrategias para mejorar las condiciones que allí se presenten. En virtud de estos pensamientos, la estimación del buen director escolar debe contemplar de forma prioritaria su mayor actitud para evitar el conflicto en la estructura educativa. Para ser un buen trabajo los directores deben ser hábiles y capaces de crear fuertes equipos de trabajo, muy comprometidos con los proyectos de la escuela.

El director de la escuela debe capacitarse para analizar conflictos ya que es una habilidad necesaria para quienes conducen grupos. Al analizar los conflictos como un fenómeno interpersonal, no como una amenaza a la institución, sino como fuente de creatividad para las organizaciones e instituciones educativas. También le compete poder visualizar el conflicto indagar y buscar las estrategias para resolverlo generando actitudes de compromiso y pertenencia institucional. En función de facilitar la comunicación y crear un clima de confianza y credibilidad. Transformar las situaciones conflictivas en espacios de crecimiento y aprendizaje, debe proponer la autogestión a la vez tratar de lograr áreas de acuerdo con soluciones creativas. Es necesario que su figura sea favorecedora del diálogo entre los diversos agentes de la institución; lo más imprescindible es

destacar normas y valores positivos de la sociedad. Resumiendo, el director debe ser el líder positivo de los centros educativos con el compromiso de llevar a puerto seguro el timón de la escuela en busca de una educación de calidad.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

### **3.1. Tipo de Investigación**

En este trabajo la investigación es de carácter descriptivo. Consiste en la caracterización de individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Al iniciar la investigación, se consultó libros, folletos, diccionarios enciclopédicos y pedagógicos, se visitó la biblioteca Simón Bolívar, biblioteca del CRUSAM. Toda la información recogida sirvió de gran valor para terminar con éxito este trabajo.

### **3.2 Variables y definición operacional de variables**

Variable: Es una propiedad que puede adoptar distintos valores, es algo que “varía”. Estas son de gran importancia en la investigación, ya que nos permiten medir valores.

Las variables se pueden puntualizar, como todo aquello que vamos a medir, evaluar, controlar y estudiar en una investigación o estudio.

Las principales variables que se utilizan en la investigación son: variable independiente y variable dependiente

Variable independiente: La causa que se supone es responsable de cambios en una situación determinada.

Variable dependiente: Es el resultado de cambios causados por variaciones en la variable independiente.

Independiente: Los conflictos

Dependiente: La mediación del director en la escuela San Juan Pablo II.

### **3.3. Población y muestra**

De la población total de los padres de familia de la escuela San Juan Pablo II, se escogió 14 padres de familia que representan el 50 por ciento del cuarto grado B.

### **3.4. Instrumento de investigación**

En esta investigación se aplicará un cuestionario de nueve preguntas a los padres de familias.

### **3.5 Metodología**

En la investigación se utilizó el método analítico, de síntesis y descriptivo.

Al iniciar la investigación se consultó libros, folletos, diccionarios enciclopédicos y pedagógicos, se visitó la biblioteca Simón Bolívar, biblioteca del Crusam, toda la información recogida servirá de gran valor para terminar con éxito este trabajo.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### **4.1. Diagnóstico de la investigación**

La palabra diagnóstico, tiene su origen etimológico en el griego, más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. Término formado por tres prefijos diag: que significa a través, gnosis: que es un sinónimo de conocimiento y tico: que se define como relativo a.

El diagnóstico es el resultado que se arroja luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para luego proceder a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía a realiza o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo.

Las experiencias y razones anteriores llevan a proponer como escenario para esta investigación a la escuela C.E.B. San Juan Pablo II, ya que en dicha escuela se han dado hechos violentos como: insultos, hechos violentos, falta de respeto derivado por los autores involucrados en los conflictos. Los conflictos existen en todas las instituciones donde laboramos, incluyendo las instituciones educativas, los conflictos son parte de la vida diaria por lo cual lo importante es cómo resolverlos y lo podemos lograr a través de técnicas de mediación. Muchos de estos conflictos pueden preverse con buenas bases de comunicación constantes y buen entendimiento. Sin embargo, el director como figura importante dentro del plantel escolar debe cumplir su función de mediador durante periodos de tiempo que no se esperan por la incomprensión de dichos padres, estudiantes y docentes, durante el 2015 y 2016 se suscitó problemas donde los padres de familia agreden a docentes



con malas palabras e insultan a los administrativos, de esta manera el director debe cumplir su labor de mediador de conflictos.

#### **4.2. Análisis de la encuesta**

En esta investigación se aplicó una encuesta a doce padres de familia escogidos al azar del turno de la tarde, que representan el 50% de los 24 padres de familia de un salón de cuarto grado del centro educativo San Juan Pablo II, mediante la muestra se ha obtenido datos precisos e importantes para marcar el panorama de la investigación. Según los resultados obtenidos se hará una propuesta de posibles soluciones previas a corto o largo plazo en beneficio de la tranquilidad de la comunidad educativa.

A continuación, se presentan los datos recogidos a través del cuestionario entregado a los padres de familia.

##### **1. En la muestra aplicada según el sexo:**

El 14.29 % de la muestra es de sexo masculino y el 85.71% es de sexo femenino. (*Ver cuadro n°1*)

A través de la encuesta realizada a los padres de familia el 85% son jóvenes, pero no les gusta seguir las reglas del colegio, como es el uso adecuado uniforme, llegar temprano, cumplir con sus labores escolares. Del sexo que más fue encuestado llegamos averiguar que la mayor cantidad encuestada fue femenina y que la mayor población de Gonzalillo es joven y los padres de familia por ser más jóvenes se muestran inseguros e inmaduros en sus decisiones causando problemas y dificultades al no someterse porque no soportan que se les llame la atención.

## 2. La muestra según el estado civil.

El 71.42% de la muestra indico que están casados, el 7.15% indico que están solteros y el 21.43% están unidos. (*Ver cuadro n°2*)

Los datos según el estado civil de la población de Gonzalillo el 71.42% es casada, la cual nos lleva a creer que nuestros estudiantes tienen un mayor apoyo en la parte educativa ya que cuentan con la figura paterna y materna dentro del hogar rindiendo más en sus quehaceres escolares.

## 3. En la muestra según el nivel de escolaridad:

El 71.42% de los padres de familia encuestados respondieron que han cursado algún nivel la secundaria, el 21.43% terminaron el bachillerato y el 7.15% respondieron que llegaron hasta la universidad. (*Ver cuadro n°3*)

En la muestra del nivel de escolaridad se observó que los padres en este nivel secundario apoyan de forma efectiva a sus hijos en lo que se les asigne escolarmente.

4. De los 24 padres de familia encuestados, con la pregunta según el papel del director en la solución de conflictos el 50% de los padres de familia encuestados respondieron que es muy importante el papel del director en la solución de conflictos, el 21.42% respondieron que es muy importante el papel del director en la solución de conflictos y el 28.58% respondieron que no es muy importante la figura del director en la solución de los conflictos. (*Ver cuadro n°4*)

En esta muestra se observó que el 50%, mencionó que la figura del director es importante en la solución de conflictos ya que este como autoridad del colegio debe velar por la seguridad de los docentes y estudiantes dentro del centro y contribuir con el aprendizaje de los alumnos, además de ser mediador entre los padres de familia y la comunidad educativa.

5. En la muestra según el director como líder en la comunidad educativa el 28.57% de los padres respondió que es excelente la relación del director como líder, y el 57.14% respondió que es mala la relación del director como líder. (*Ver cuadro nº5*)

En los datos recogidos del director como líder en la comunidad educativa el 28.57% respondieron que es buena su relación ya que cumple de cerca su relación con gran parte de los padres de viendo sus necesidades y apoyándolos, el 57.14% respondió que es mala su relación porque piensan que el director debe cumplir al pie de la letra sus respuestas y siempre tener un sí por respuesta en el momento que lo desean.

6. En la muestra según la posición del director en la toma de decisiones, el 42.86% de los padres de familia encuestados respondieron que el director toma posición de árbitro en la toma de decisiones, el 28.57% dice que el director toma posición de conciliador en la toma de decisiones y el 28.57% respondieron que el director toma posición de mediador en la toma de decisión. (*Ver cuadro nº6*)

En la muestra de toma de decisiones del director, el director debe ser imparcial, no dando crédito a las acciones de los padres de familia o estudiantes y docentes las

decisiones tomadas por el deben ser respetadas por la comunidad educativa, maestros y estudiantes, ya que de ellas depende ser árbitro, conciliador o mediador.

7. En la muestra según el director y sus colegas, el amiguismo en la toma de decisiones, el 50% de los padres de familia encuestados manifestaron que siempre hay amiguismo del director con sus colegas y el 50% más manifestó que pocas veces existe el amiguismo entre el director y sus colegas. (*Ver cuadro n°7*)

Dentro del 50% de los encuestados de los padres de familia dijeron que el amiguismo con los docentes y el director existe pocas veces, ya que estos sus brazos y pies y que están ligados por compromiso por su relación de forma que deben trabajar en equipo para lograr el bien del plantel.

8. En la muestra según los conflictos con el director:

Es el 78.58 de la muestra respondió que el director es comunicativo en la solución de conflicto y el 21.41% respondió que es asertivo en la solución de conflictos. (*Ver cuadro n°8*)

En la muestra según en los conflictos el director debe ser comunicativo el 78,58% respondió que sí, ya que para lograr el éxito de un plantel educativo el director debe tener buena comunicación con sus docentes padres de familia y estudiantes, a través de la comunicación se puede lograr condiciones favorables para un mejor desarrollo laboral.

9. En la muestra según el director es portador de, el 92.85% de la encuesta respondió que el director es portador de confianza y el 7.15 respondió que no goza de ninguna confianza. (*Ver cuadro n°9*)

En la muestra de que el director es portador de confianza o no el 92,85% respondió que, si ya que a pesar de algunos conflictos el director es capaz de mostrar validez y confianza en sus palabras y los padres de familia, los estudiantes educadores pueden apoyarse en él.

Al concluir este análisis de resultados observamos que es de importancia la figura del mediador, el interés del mediador por prestar una ayuda eficaz, lo conducirá a conciliar métodos haciendo flexible el proceso mediador y alejándolas posturas que intenten demostrar la superioridad de un método a otro.

Cada caso o situación nos llevara a la utilización de un método distinto, con el fin de ayudar a quien lo ha solicitado.

No obstante, creemos que a nivel escolar la metodología basadas en el modelo trasformativo son muchos más eficaces en el desarrollo de actividades en los centros enmarcados en el ámbito de la mejora de la convivencia escolar y resolución de conflictos pidiendo ayuda de manera importante a generar una cultura de paz y desarrollar una competencia social en todos los sectores de la comunidad educativa que nos permitan relacionarnos mejor.

El compromiso personal y del grupo con el propio centro, aumentara la participación en la realización de actuaciones para traducir acciones prácticas de los valores y actitudes contribuyendo al crecimiento personal.

### **4.3. Interpretación estadística**

A continuación, se muestra las gráficas y cuadros estadísticos con los resultados de frecuencia y porcentajes que arrojaron cada pregunta de la encuesta que corroboran la información a la problemática del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

## 5.1 Conclusiones

- El mediador no es un experto en solucionar conflictos, es un profesional que sabe lidiar con algunos temas y presta su ayuda en solucionarlos.
- En una mediación debe haber igualdad, libertad y justicia.
- Un mediador escolar debe trabajar en equipo junto con el cuerpo docente de su colegio.
- El mediador debe contribuir con una buena comunicación transformando los conflictos en una oportunidad de enriquecimiento.
- El mediador debe ser neutral, conocer los procedimientos y normas de procedimientos al participar en una solución de conflictos.
- El mediador al escuchar las causas que llevaron a cada padre de familia al conflicto debe saber cómo se sienten al respecto.
- La mediación permite a los afectados recapacitar ante el problema o conflicto y llegar a acuerdos.

## **5.2. Recomendaciones**

- Llevar a cabo una cultura de sensibilización y educación para prevenir los conflictos dentro de las escuelas.
- Dar conocer a la comunidad educativa, el decreto ejecutivo 777 del 21 de diciembre de 2007, donde se regula la conciliación y mediación a nivel comunal.
- Buscar de manera urgente alternativas, para la solución de conflictos que surgen en nuestras escuelas y en nuestra sociedad.
- Procurar que las partes del conflicto adquieran conciencia de sus capacidades de cambio y de transformación.



## CAPÍTULO VI

## PROPUESTA

## **6.1. Proyecto de Capacitación de docentes y Padres de familia en el manejo de conflictos.**

### **6.2. Descripción del proyecto**

Fecha: 22 al 24 de noviembre

- 1- Denominación: Capacitación y orientación del docente y los padres de familia en el manejo de conflictos.
- 2- Naturaleza del proyecto
  - a. Descripción: Este proyecto está dirigido a capacitar y orientar a los educadores y los padres de familia de la C.E. San Juan Pablo II sobre el manejo de conflictos, para así fortalecer la relación entre los docentes y padres de familia.
  - b. Horario: 8:00-1:00
  - c. Justificación: La falta de la verdadera comunicación y tolerancia de los docentes y padres de familia en el manejo de conflictos, se hace necesario la capacitación y orientación técnica para que estos participen activamente y adquieran mayor compromiso en el éxito de la calidad de la educación.

Por la importancia que tiene la buena relación y comunicación del docente con los padres de familia en el mejoramiento de la educación en los centros escolares se justifica esta propuesta ya que puede haber mejor comunicación, como imagen de sus hijos y estudiantes para así lograr mejorar la relación docente-padre de familia en bien de la educación.

**6.3. Finalidad:** Dicha propuesta tiene como fin:

- Capacitar a los docentes y padres de familia sobre el manejo de conflictos.
- Dar seguimiento en la orientación del manejo de conflictos.

**6.4. Objetivo general:**

- Concienciar a los docentes y padres de familia por qué es importante la comunicación en el manejo de conflictos.

**Objetivos específicos:**

- Asesorar profesionalmente sobre el manejo de conflictos.
- Capacitar a los docentes y padres de familia sobre el manejo de conflictos.
- Distribuir materiales a los docentes y padres de familia sobre importancia en manejo de conflictos.

**6.5. Metas:**

- Que todos los docentes y padres de familia reciban capacitación y orientación de cómo lidiar los conflictos.
- Transcurrido un año en el C.E. San Juan Pablo II haya un ambiente de tolerancia, cordialidad, paz y una buena comunicación entre los educadores y padres de familia.

**6.6. Beneficiarios:**

- La comunidad educativa

**6.7. Productos:**

- Lograr en un plazo de un año a través de capacitaciones y orientaciones de todos los docentes y los padres de familia del C.E. San Juan Pablo II un cambio de pensamiento hacia una cultura de paz.

- Asesoramiento y seguimiento permanente a los educadores y padres del C.E. San Juan Pablo II en el manejo de conflictos.

#### **6.8. Localización:**

- El C.E. San Juan Pablo II está ubicado en la comunidad Gonzalillo sector 6, corregimiento Ernesto Córdobas Campos, distrito de Panamá.

#### **6.9. Actividades:**

##### **a. Preparación y Motivación a los Docentes:**

- Murales Informativos.
- Circulares frecuentes sobre el Manejo de Conflictos.
- Un convivio entre los docentes y padres de familia del C.E. San Juan Pablo II.
- Seminario magistral sobre el tema Manejo de Conflictos.
- Reunión Plenaria.

##### **b. Preparación del local:**

- Se busca el local para el seminario sobre el Manejo de Conflictos.
- Se coloca afiches.
- Se busca especialistas del Mides y Meduca sobre tema de Manejo de Conflictos.

##### **c. Colocación de materiales técnico:**

- Mural Informativo y materiales didácticos para el seminario y de propaganda.

##### **d. Desarrollo del seminario Manejo de Conflictos**

##### **e. Asesoramiento técnico durante un año sobre el Manejo de Conflictos.**

#### **6.10. Métodos y técnicas a utilizar:**

Para el logro de un buen desarrollo del programa se va a utilizar una metodología participativa en que los educadores y padres de familia van a aportar los conocimientos adquiridos durante las actividades y charlas.

Las técnicas que se han de utilizar son:

##### **Pedagógicas:**

- Capacitación
- Prácticas como se maneja correctamente los conflictos.
- Orientaciones constantes del manejo de conflictos.
- Intercambios de experiencias.
- Verificación de la elaboración del proyecto sobre el Manejo de Conflictos.

Denominación del evento:

Seminario taller, Manejo de conflictos.

Fecha: 15 al 19 enero 2018

Duración: 40 horas (25 presencial y 15 a distancia)

Dependencia Responsable:

C.E. San Juan Pablo II

Sede:

C.E. San Juan Pablo II

Horario:

8:30-1:30

Participantes:

Maestros y Padres de familia

Facilitadores:

Elizabeth Tan

Aileen López

### **6. 11. Justificación:**

El solucionar conflictos es tan urgente en nuestro contexto que se requiere de mucha habilidad, para equilibrar nuestros procesos, producción o unidad para mejorar en muchos casos.

Uno de los principales problemas en el paradigma que manejan muchas personas al momento de intentar resolver conflictos es el hecho de vernos como bandos para que uno ceda o pierda. Pero lo que no entendemos es que la otra persona va con la misma mentalidad, y cuando realmente es así, generalmente los intentos de solucionar su conflicto de pareja, familiar o laboral tiene pocas posibilidades.

La eliminación de tensión al momento de solucionar conflictos es importante porque permite escuchar, no interrumpir, no juzgar, no anteponer razones; nos hace entender lo que las otras personas nos transmiten.

Cuando se percibe que hay alguien dispuestos a solucionar y no a imponer estamos aprendiendo adecuadamente a manejar los conflictos.

**AQUÍ INICIA CUADROS DE PROPUESTA DE SEMINARIO**



### Referencias Bibliográficas

1. Universidad Latina de Panamá, (2016). *Seminario Taller Mediación Escolar*.
2. Universidad Especializada de Las Américas, (2016). *Seminario Taller Manejo de conflicto*.
3. J. Soriano, (2012). Artículo: Reflexiones sobre el concepto de afrontamiento en psicooncología. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N75-4.pdf>.
4. Campos de Sánchez, L. (2010), *Metodología de la Investigación*. Panamá, 3º Edición.
5. . Barría, L. (Julio 2010), *Guía informativa de Panamá Norte. Nuevos corregimientos, Las Cumbres, Ernesto córdoba Campos, Alcalde Díaz*. Panamá. Primera edición.
6. Martínez (2008) en su artículo: “*En la resolución de conflictos, la mejor práctica es una buena teoría*” Recuperado de: <https://apli.info/.../experiencia-en-la-resolucion-de-conflictos-la-mejor-practica-es-una...>
7. Narejo N. y Salazar M. (2006), “*vías para abordar conflictos en el aula*” (pdf). Recuperado: Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1034377>
8. Viñas Cicera, J. (2004), Artículo: *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/.../39209785\\_Conflictos](https://www.researchgate.net/.../39209785_Conflictos).
9. Moore, Ch. (2003). Artículo: *El papel de conciliador, es reducir las barreras preceptuales, para lo cual propone cuatro etapas*. Recuperado de: [abacoenred.com/wp-content/.../10/Teoría-del-conflicto-social-ASOPDES-2003.pdf](http://abacoenred.com/wp-content/.../10/Teoría-del-conflicto-social-ASOPDES-2003.pdf)
10. Darino M. y Gómez O. (2002). *Resolución de Conflictos en las escuelas: proyectos y ejercitación*. Argentina. Editorial: Espacio editorial.
11. Russomanno, A. (2001), *Educación para la paz*. Editorial: Asociación Internacional de Abogado preventiva. (AIAP).
12. Keeth, D. (2001), Artículo: *Amenaza al estatus*. Recuperado de: <https://books.google.com.pa/books?isbn=8436273184>.
13. Girard, K. (1997), *Resolución de conflictos en las escuelas*, Gránicas, Bs. As.

14. Moore, Ch (1995), *El proceso de mediación*, editorial Gráficas, Bs. As.
15. De García, P. (1990), *Diccionario de Ciencias Sociales Larousse*. Paris, editorial Ediciones Larousse, española de Verón editores.
16. Strigel Moore, A. (1970), *Diccionario de la Real Academia*. Madrid, editorial Santillana, edición en cartón.
17. Thomas K. y Kilmann R. (1970), ¿Resuelves los conflictos siempre igual? 5 formas distintas de hacerlo. Recuperado del: [elblogdelmandointermedio.com/2016/04/03/formas-de-resolver-conflictos/](http://elblogdelmandointermedio.com/2016/04/03/formas-de-resolver-conflictos/) artículo de Pilar Torrijos Gijón. 3 abril, 2016.
18. Larousse de García Pelayo, 1990. PEQUEÑO LAROUSSE EN COLOR - Diccionario Enciclopédico de Todos los Conocimientos. A-Z. París, Editorial: Ediciones Larousse Española de Verón editores.
19. Diccionario de la Real Academia y para Strigel Moore Alberti. Madrid: Santillana, Edición en cartón.

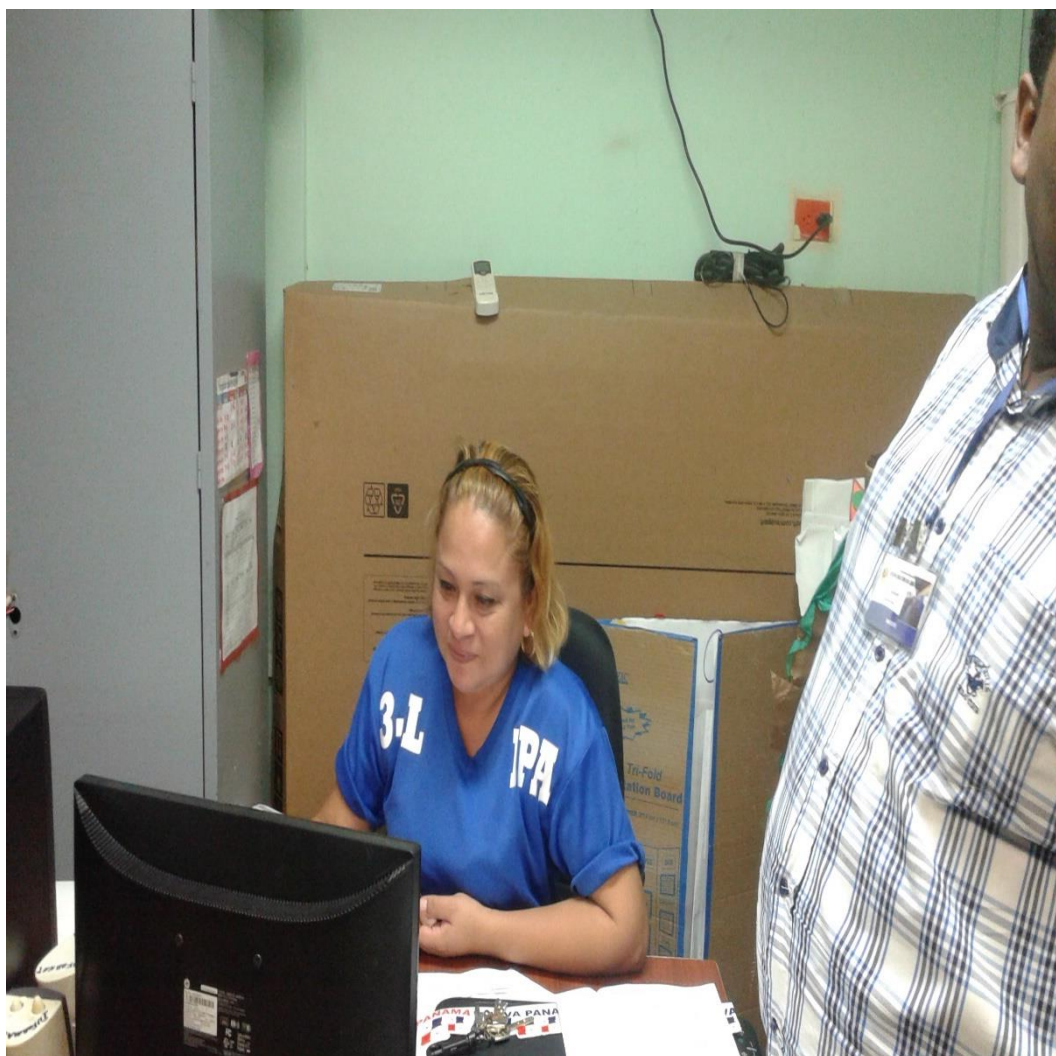
## ANEXOS

Fotografías tomadas durante la aplicación de la encuesta utilizada para la investigación

El director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la Escuela San Juan Pablo II



**Fig. N° 6: Padres de familia del C.E. Juan Pablo II, mismos que respondieron a la encuesta de la investigación.**



*Fig. N°7: Profesora Leyda Vásquez. Coordinadora de Sexto grado.*



**Fig.Nº 8: Profesores del C.E. Juan Pablo II. De derecha a izquierda: Profesor de Educación Física, profesor de inglés, profesor de Laboratorio.**



*Fig. Nº 9: Directora del C.E. Juan Pablo II, Rosa Almanza. Momentos en que dicta seminario con los docentes.*





*Fig. Nº 10: Directora del C.E. Juan Pablo II durante jornada de seminario.*







*Fig. Nº 11: Docentes del C.E. Juan Pablo II, que participaron del seminario.*



**Fig. Nº 12: Centro Educativo Juan Pablo II. Se observan tres salones de sexto grado y la dirección del colegio.**

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
 Centro Regional De San Miguelito  
 Facultad De Ciencias De La Educación  
 Curso. Seminario de Tesis MDS 713

### ENCUESTA

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas sobre diversos aspectos referidos a los conflictos que se dan en el C. E. San Juan Pablo II. El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre el desempeño que cumple el director como mediador de conflictos, y de qué manera nos pueda proporcionar ayuda dentro del cumplimiento de nuestra investigación.

El cuestionario es anónimo por lo cual se le agradece contestar con sinceridad.

Sexo	Edad	Estado civil
F. _____	17-20. -----	Casada (o) -----
M. _____	21-35. -----	Soltera (o) -----
	36-45. ----	Unida (o) -----
	46-50. -----	

### **ESCOLARIDAD.**

Secundaria. -----

Bachiller. -----

Universidad. -----

Nota. Marque con una X las respuestas seleccionadas.

1. Juega un papel importante el director en la solución de los conflictos dentro de la escuela.

Siempre -----

Algunas veces -----

Nunca -----

2. Es buena la relación que mantiene el director como líder con la comunidad educativa.

Excelente -----

Regular -----

Mala -----

3. Cuando se da un conflicto dentro del centro escolar el director toma la posición de.

Arbitro -----

Conciliador -----

Mediador -----

4. Observa usted el amiguismo entre el director y algunos colegas.

Siempre -----

Pocas veces -----

Nunca -----

5. En los momentos difíciles de conflictos el director es.

Conflictivo -----

Comunicativo -----

Conciliador ---

6. El director inspira confianza al mediar conflictos entre padre de familia y docentes.

De toda confianza ----

Poca confianza -----

Ninguna confianza ----

7. El director es imparcial con los afectados en los conflictos.

Parcial -----

Poco parcial -----

Imparcial -----

8. Las causas de conflictos entre docentes y padres de familia son.

Marque dos (2) opciones.

----- Los padres de familia no cumplen con reglamento establecido dentro de la escuela.

----- Los padres son fiscalizadores de la hora de entrada y salida de los docentes.

----- Al director le desagrada que los padres de familia acudan antes de los días de visitas.

-----El director entra a las aulas de clases con palabras inapropiada.

----- Hay rivalidad entre docentes y director.

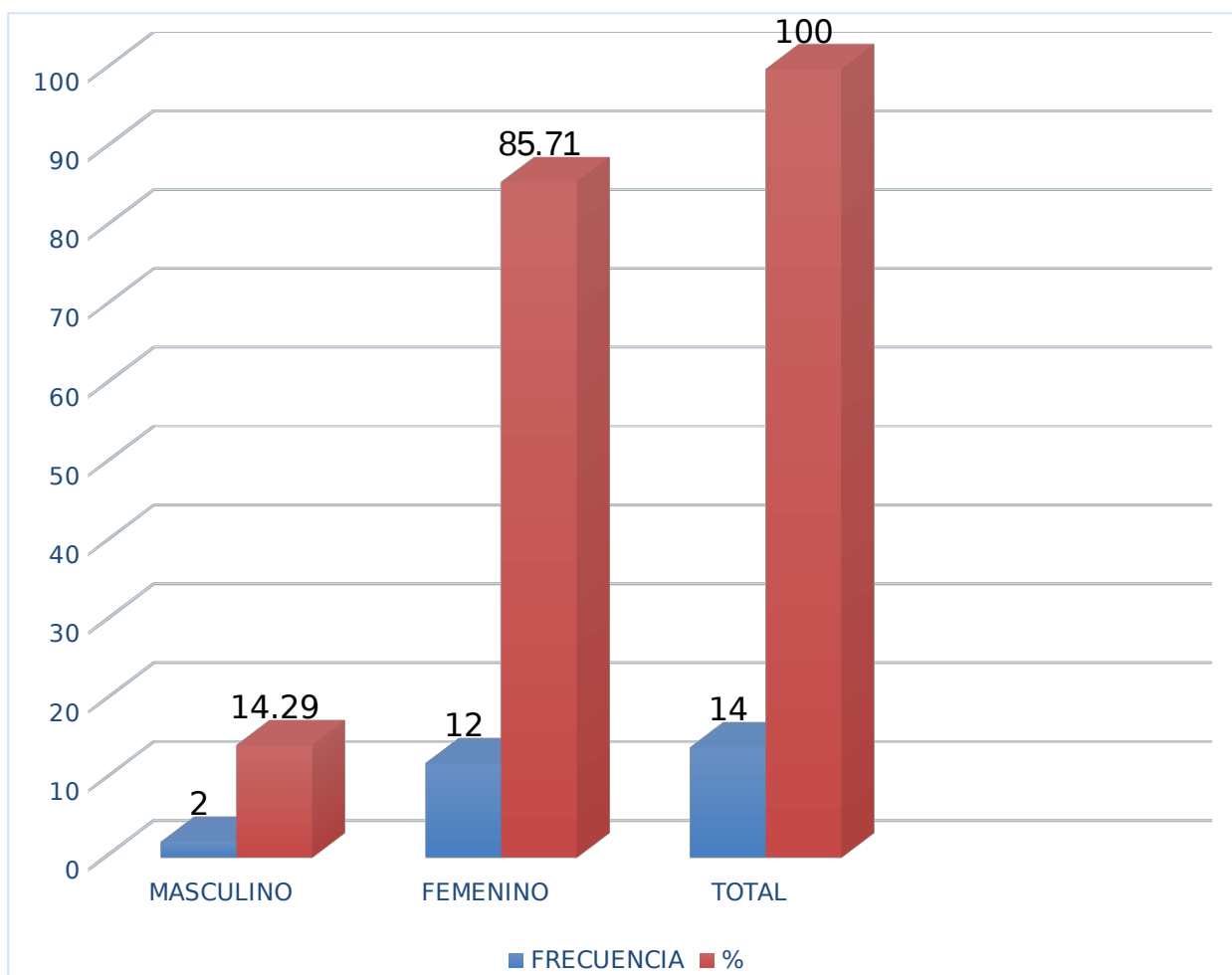
----- El director aborda a los padres de familia con palabras inapropiadas.

## CRONOGRAMA

## PRESUPUESTO

**Gráfica N°1**

**RECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL SEXO DE LOS ENCUESTADOS**



*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*



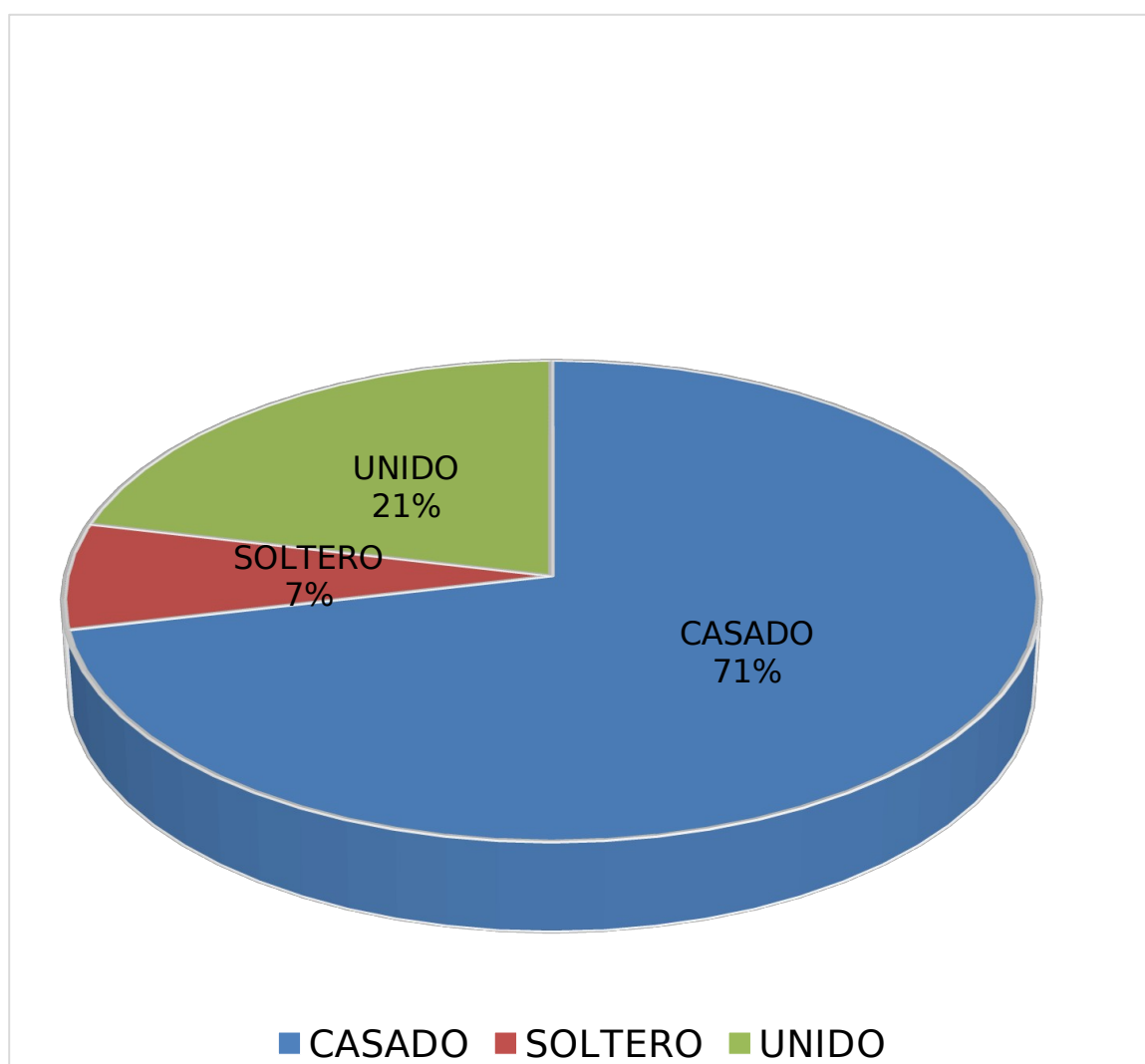
### Cuadro N°1

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL SEXO DE LOS ENCUESTADOS

SEXO	FRECUENCIA	%
<b>MASCULINO</b>	<b>2</b>	<b>14.29</b>
<b>FEMENINO</b>	<b>12</b>	<b>85.71</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

EL 14.29 % DE LA MUESTRA ES DE SEXO MASCULINO Y EL 85.71% ES DE SEXO FEMENINO.

**Gráfica nº2****FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN ESTADO CIVIL**

*Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

**Cuadro N° 2**

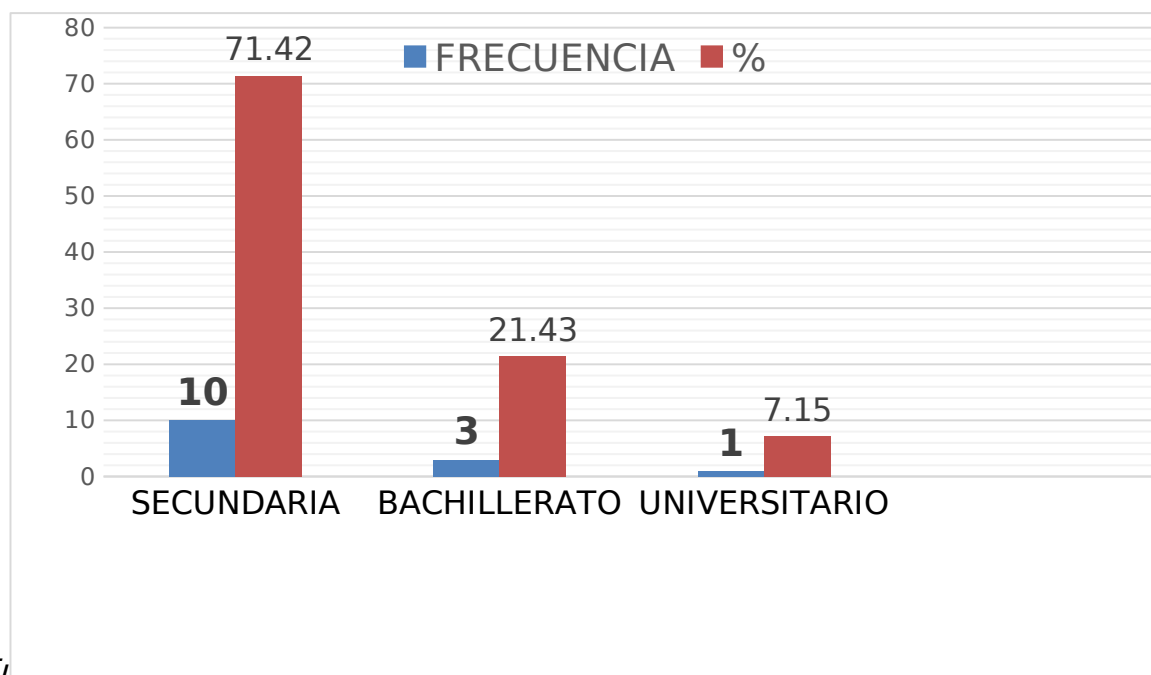
**FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN ESTADO CIVIL**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	%
CASADO	10	71.42
SOLTERO	1	7.15
UNIDO	3	21.43
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

EL 71.42% de la muestra indicó que están casados, el 7.15% indicó que están solteros y el 21.43 indicó que están unidos.

**Gráfica N° 3**  
**FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL NIVEL DE ESTUDIO**



Fuente: Encuesta a las familias y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.

### Cuadro N° 3

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL NIVEL DE ESTUDIO

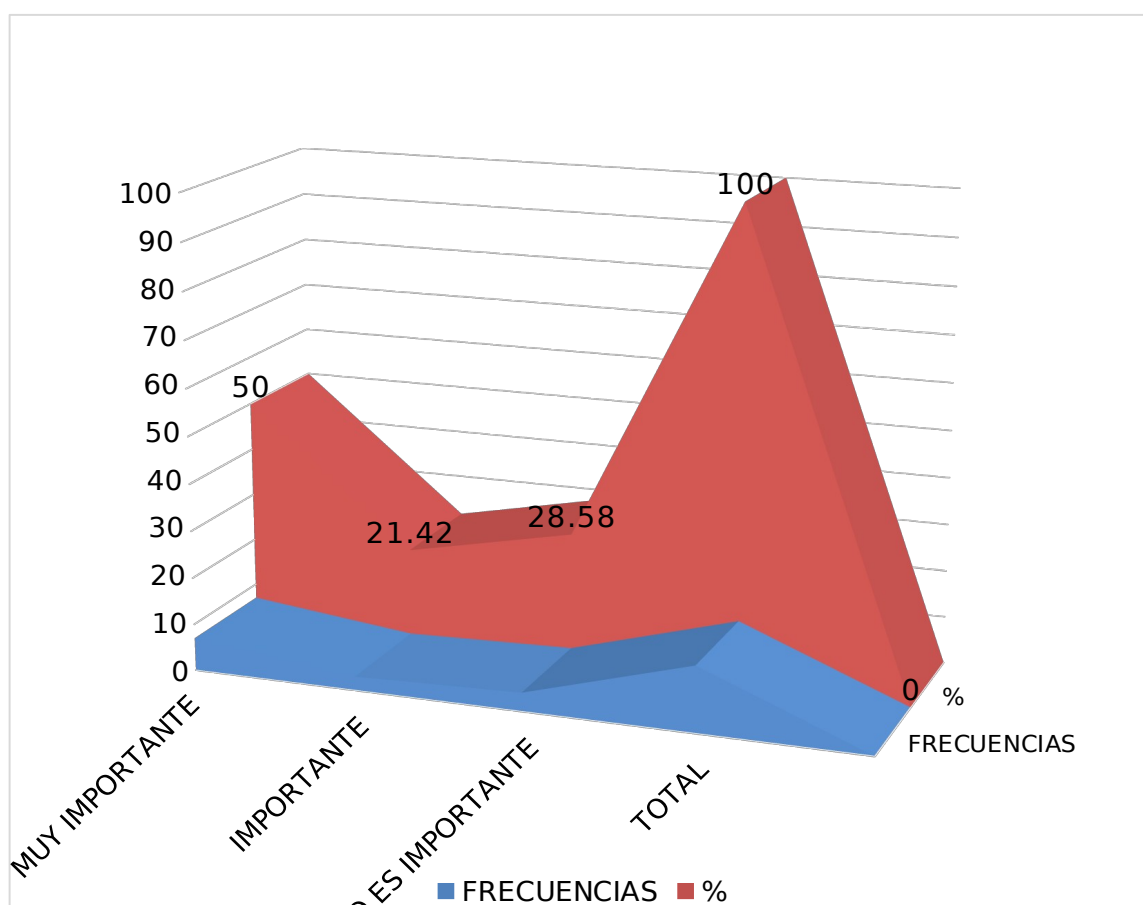
ESCOLARIDAD DE LOS ENCUESTADO	FRECUENCIA	%
SECUNDARIA	10	71.42
BACHILLERATO	3	21.43
UNIVERSITARIO	1	7.15
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

El 71.42% de los padres de familia encuestados respondieron que han estudiado la secundaria, el 21.43 % respondieron que estudiaron hasta el bachillerato y el 7.15 % respondieron que estudiaron hasta la universidad.

### GRÁFICA N º 4

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL PAPEL DEL DIRECTOR EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.



Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.

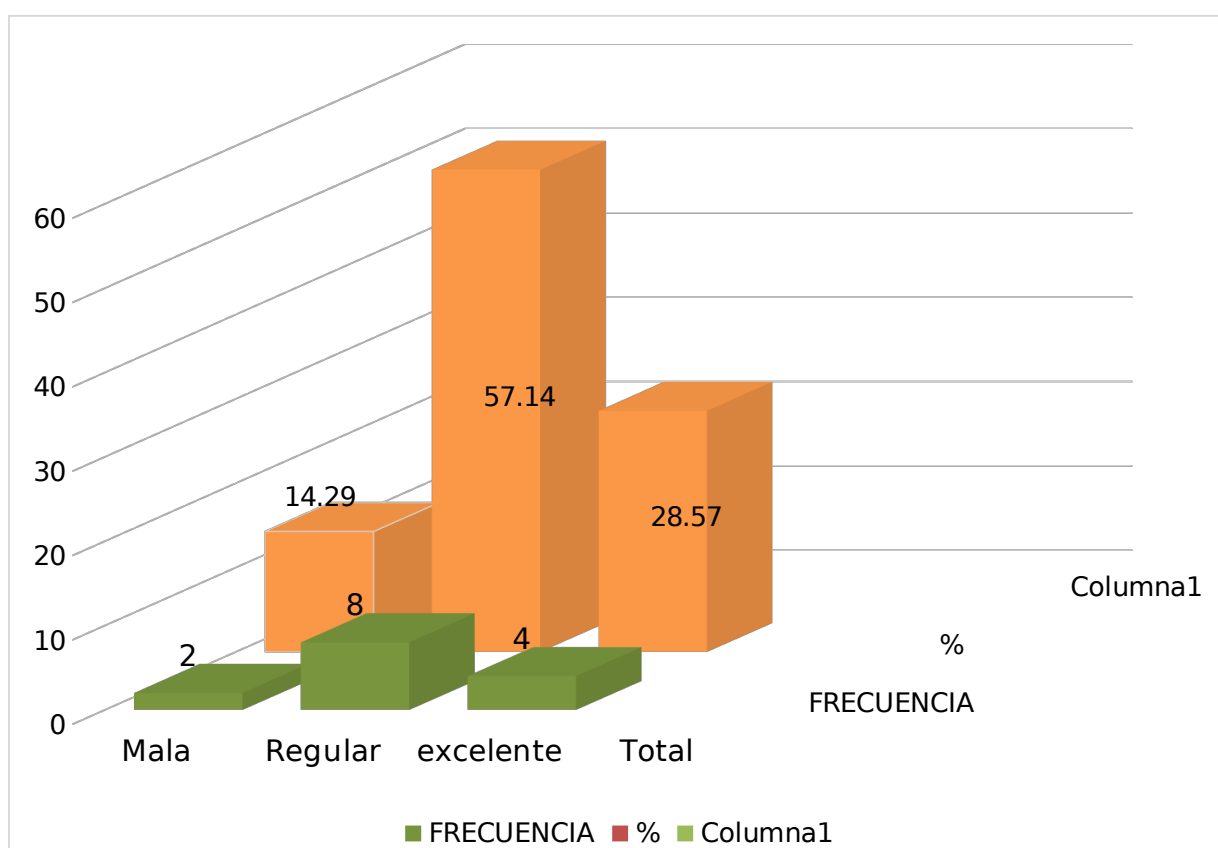
### Cuadro N.º 4

#### **FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL PAPEL DEL DIRECTOR EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

PAPEL DEL DIRECTOR EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	7	50
IMPORTANTE	3	21.42
NO ES IMPORTANTE	4	28.58
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

EL 50% de los padres de familia encuestados respondieron que es muy importante el papel del director en la solución de conflictos, el 21.42 % respondieron que es importante el papel del director en la solución de conflictos y el 28.58 % respondieron que no es importante la figura del director en la solución de conflictos.

**GRÁFICA Nº 5****FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL DIRECTOR COMO LÍDER EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA**



*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

### **Cuadro N° 5**

#### **FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL DIRECTOR COMO LÍDER EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

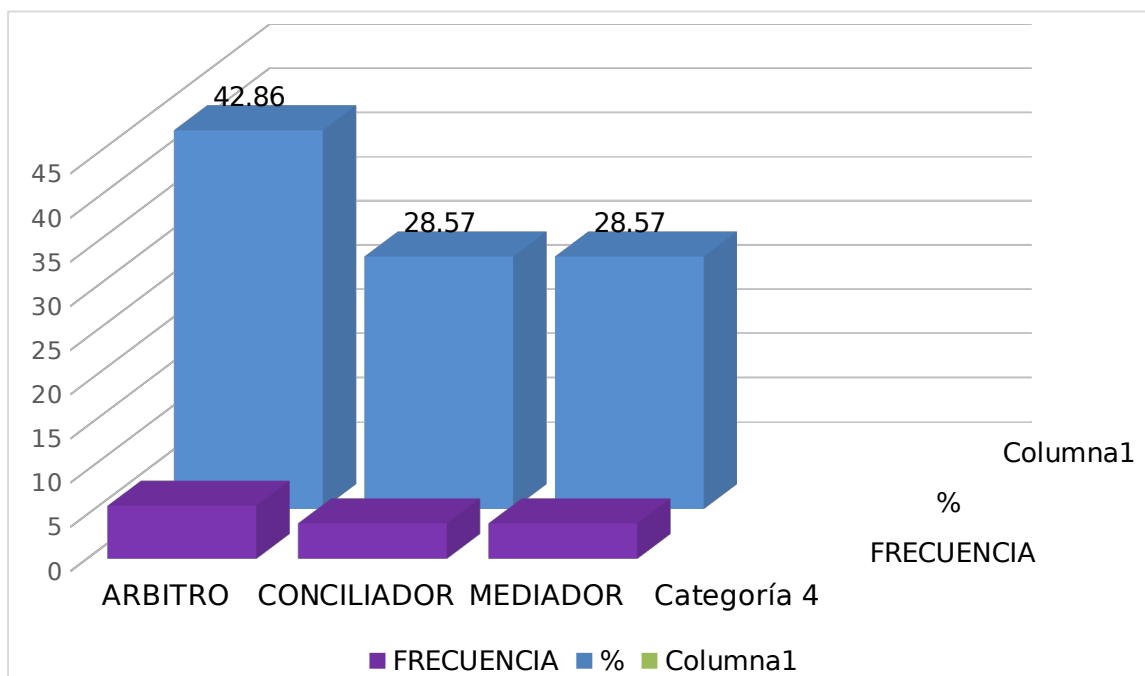
DIRECTOR COMO LÍDER EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	4	28.57
REGULAR	8	57.14
MALA	2	14.29
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

El 28.57 % de la muestra respondió que es excelente la relación del director como líder, el 57.14 % respondió que es regular la relación del director como líder y el 14.29 % ha respondido que es mala la relación del director como líder.

## GRÁFICA N º 6

### FRECUENCIA 7 % DE LA MUESTRA SEGÚN LA POSICIÓN DEL DIRECTOR EN LA TOMA DE DECISIONES



*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

### Cuadro N° 6

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN LA POSICIÓN DEL DIRECTOR EN LA TOMA DE DECISIONES

POSICIÓN DEL DIRECTOR EN LA TOMA DE DECISIONES	FRECUENCIA	%
ÁRBITRO	6	42.86
CONCILIADOR	4	28.57
MEDIADOR	4	28.57
TOTAL	14	100

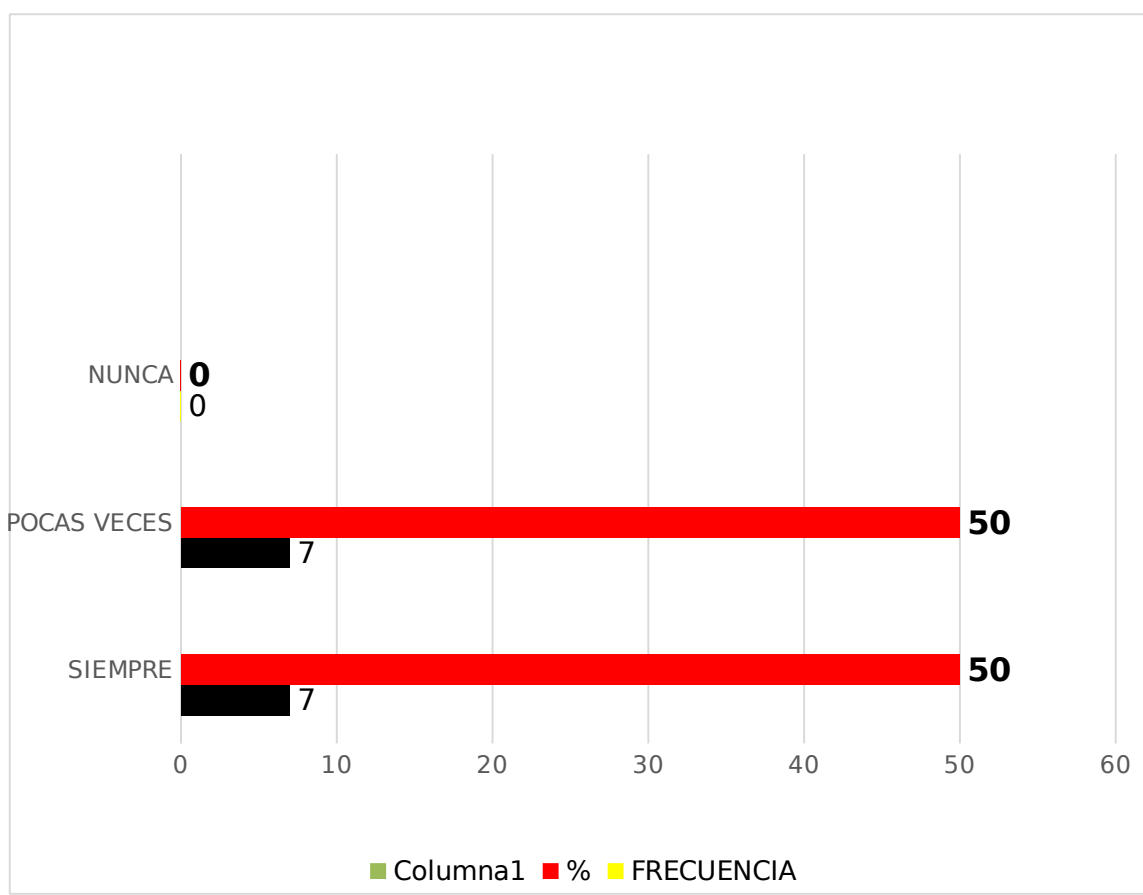
*Fuente: Encuesta al director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

EL 42.86 de los padres de familia encuestados respondieron que el director toma posición de árbitro en la toma de decisiones, el 28.57 % respondió que el director toma posición de conciliador en la toma de decisiones y el 28.57

% respondieron que el director toma posición de mediador en la toma de decisiones.

### GRÁFICA Nº 7

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL DIRECTOR Y SUS COLEGAS EL AMIGUISMO EN LA TOMA DE DECISIONES



*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

### **Cuadro N° 7**

#### **FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN EL DIRECTOR Y SUS COLEGAS EL AMIGUISMO EN LA TOMA DE DECISIONES**

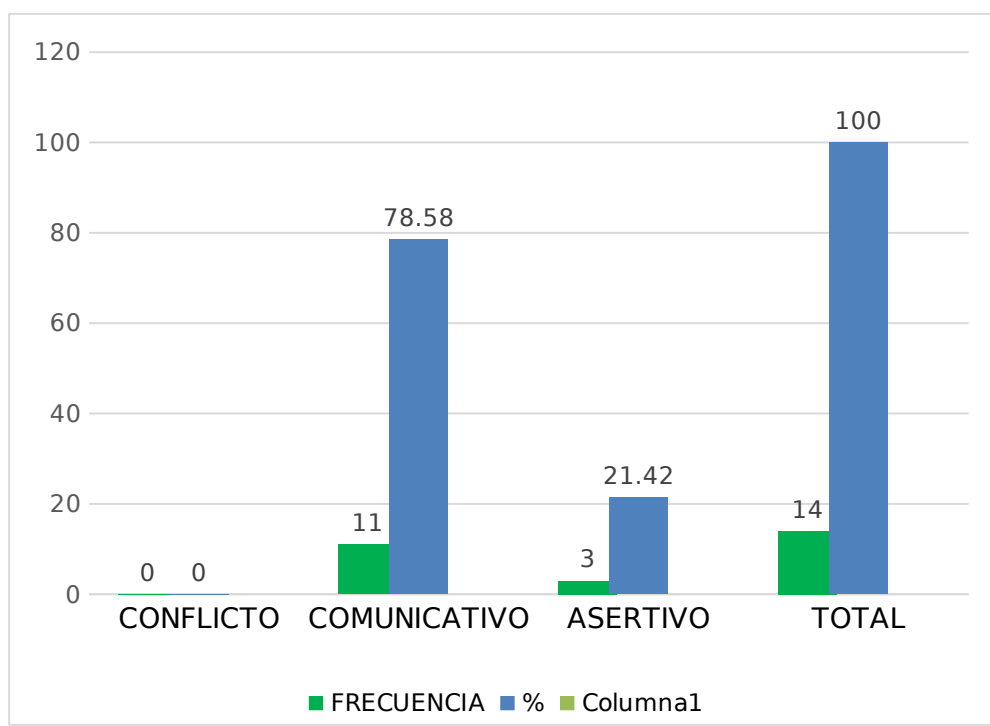
AMIGUISMO DEL DIRECTOR CON SUS COLEGAS AL TOMAR DECISIONES	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	7	50
POCAS VECES	7	50
NUNCA	0	0
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

El 50 % de los padres de familia encuestados manifestaron que siempre hay amiguismo del director entre sus colegas y el otro 50 % manifestó que pocas veces existe el amiguismo entre el director y sus colegas.

### GRÁFICA Nº 8

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN POSICIÓN DEL DIRECTOR EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

### **Cuadro N° 8**

#### **FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA POSICIÓN DEL DIRECTOR EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

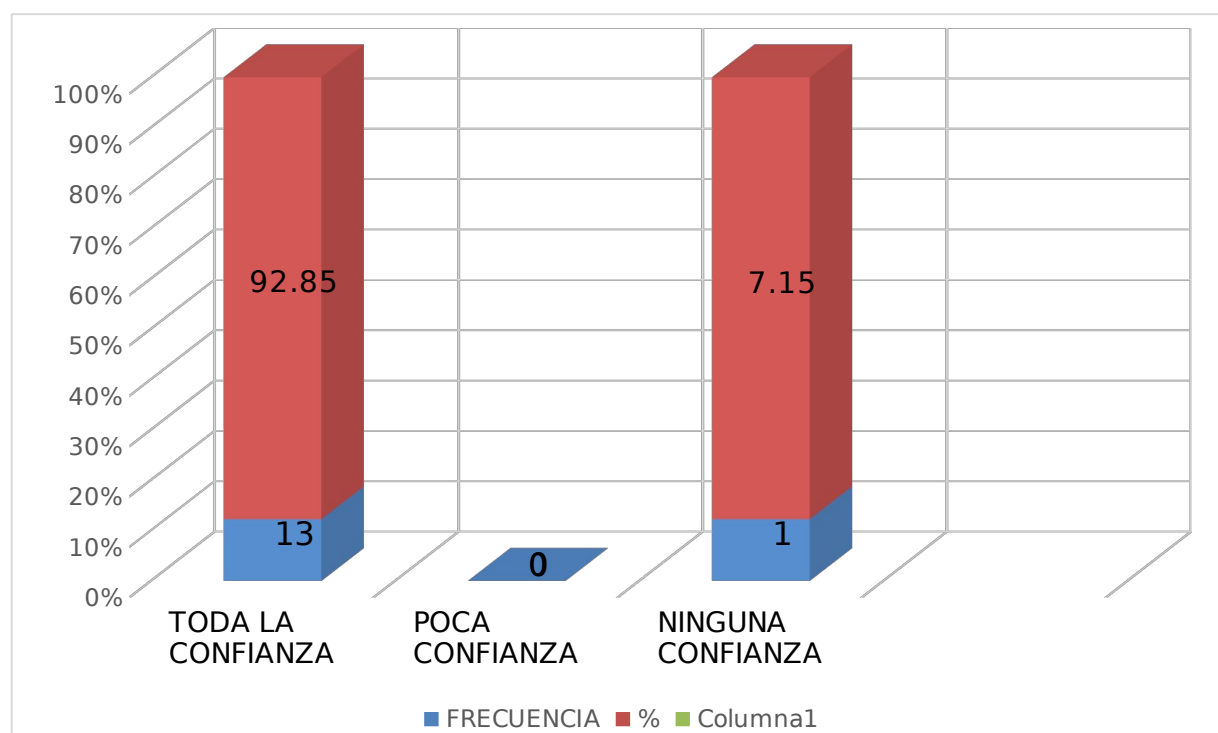
EN LOS CONFLICTOS EL DIRECTOR ES	FRECUENCIA	%
CONFLICTIVO	0	0
COMUNICATIVO	11	78.58
ASERTIVO	3	21.42
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

El 78.58 % de la muestra respondió que el director es comunicativo en la solución de conflictos y el 21,42 respondió que es asertivo en la solución de conflictos.

### GRÁFICA Nº 9

#### FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN SI EL DIRECTOR ES PORTADOR DE CONFIANZA





*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

### **Cuadro N.º 9**

#### **FRECUENCIA Y % DE LA MUESTRA SEGÚN SI EL DIRECTOR ES PORTADOR DE CONFIANZA**

EL DIRECTOR PORTADOR	FRECUENCIA	%
TODA LA CONFIANZA	13	92.85
POCA CONFIANZA	0	0
NINGUNA CONFIANZA	1	7.15
TOTAL	14	100

*Fuente: Encuesta el director mediador de conflicto entre padres de familia y educadores de la escuela San Juan Pablo II. Elaborada por la investigadora.*

El 92.85 % de los encuestados respondió que el director es portador de confianza y el 7.15 % respondió que no goza de ninguna confianza.

Día 1

HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	FACILITADOR
8:00-10:00	-Conocer al facilitador y el programa. -Aplicar el pre test. -Aprender el concepto y origen de los conflictos	-Presentación del facilitador y el programa. -Conocer a cada persona que recibe el seminario -Realizar el pre test. -Conocer el origen de los conflictos. -definición de conflicto.	-Exponer dinámica de grupo. -Instrucciones. -Exposición magistral.	-Espacio físico. -Copia del pre test -Equipo audio visual.	-Aileen López
10:00-10:30	<b>RECESO</b>				
10:30-12:00	-Conocer el origen de los conflictos -Conocer los tipos de conflictos.	-Origen de los conflictos. -Conflictos positivos y negativos.	-Exposición magistral. -Trabajo grupal.	-Papelógrafo -Fotocopia de los textos.	-Aileen López
12:00-1:30	-Reflexionar sobre los factores que intervienen en el surgimiento de los conflictos. -Aprender las formas de solucionar conflictos.	-Las causas del conflicto. -Estudiar las etapas y el círculo de los conflictos. -Discutir las diferentes formas y estrategias en la solución de Conflictos. -Poner en práctica los pasos para el logro de un acuerdo	-Exposición magistral. -Dramatización aplicando los conocimientos aprendidos en clase. -Debates. -Videos.	Equipo audiovisual. -Hojas blancas. -Marcadores. -participación docentes y padres de familia.	-Aileen López
<p align="center"><b>ASIGNACIONES EN HORAS NO PRESENCIALES ( 3 HORAS)</b></p> <p>➤ Investigar sobre el origen del conflicto, realizar individualmente.</p> <p>➤ . Enviar a Elizabethtan@yahoo.com</p>					

Día 2					
HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	FACILITADOR
8:00-10:00	-Diferenciar entre un conflicto problema y violencia.	-Definir conflictos, problema y violencia. -Dinámica de integración	Lectura guiada/reflexión, trabajos en grupos	Textos, copias.	
10:00- 10:30	RECESO				
10:30-12:00	-Conocer el ciclo de violencia desde una perspectiva laboral y escolar	-Ciclo de la violencia en el lugar de trabajo y el ámbito escolar. -El síndrome del puesto de trabajo -El estrés laboral. -Efecto de la violencia en la víctima. -Estrategias preventivas. -Características del abusador.(Bulling)	-Exposición magistral. -Participación. activa -Taller.	Distribución de copias del esquema del ciclo de la violencia.	
12:00-1:30	-Diseñar estrategias educativas para una mejor relación con la familia, evitando la violencia escolar. -Definir el rol del mediador, la autoestima y la actitud hacia la autoridad institucional.	-Estrategias educativas para una mejor relación con la familia, evitando la violencia escolar. -El rol del mediador, la autoestima y la actitud hacia la autoridad institucional.	-Taller -Exposición del facilitador. -Elaboración de proyectos para actuar con la familia en la prevención de la violencia escolar.	-Guion para elaboración de proyectos.	
<b>ASIGNACIONES EN HORAS NO PRESENCIALES ( 3 HORAS)</b> ➤ Definir de manera individual 10 conceptos aprendido en clases sobre la mediación (exponga en clases). ➤ Enviar a Elizabethtan@yahoo.com					

<b>DÍA 3</b>					
<b>HORA</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FACILITADOR</b>
<b>8:00-10:00</b>	Entender la importancia del dialogo en la resolución de conflictos.	-El conflicto en cuanto oportunidad. -Vías para resolver el conflicto. -Elementos que hacen parte del conflicto. -El problema. -El dialogo. -Diferencia entre dialogo, debate y discusión.	-Exposición magistral. -Mapas conceptual	-Audio visual. -Power Point	
<b>10:00- 10: 30</b>	<b>RECESO</b>	<b>RECESO</b>	<b>RECESO</b>		
<b>10:30-12:00</b>	-Analizar el por qué se dan los errores en el dialogo. -Conocer las herramientas para para el dialogo.	El dialogo Errores y herramientas.			-Aileen López
<b>12:00-1:30</b>	Conocer que es la escuela activa, para qué sirve la escuela activa. -Confeccionar tríptico acerca de la mediación.	-Escuela activa	-Dinámica de grupo	-Instrucciones -Pedir al grupo que trate de identificar como se sienten, que reacción les produce cuando los escuchan de algunas de las formas descritas en la exposición. -El grupo deberá decir cuáles de ellas los ayudad a seguir comunicándose y cuáles no; cuales le sirven de ayuda y cuales sienten que les imponen	
<b>ASIGNACIONES EN HORAS NO PRESENCIALES (3 HORAS)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer un tríptico con temas sobre conflictos, la mediación y comunicación, ventajas y desventajas.</li> <li>➤ Enviar a Elizabethtan@yahoo.com</li> </ul>					

<b>DÍA 4</b>					
<b>HORA</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FACILITADOR</b>
<b>8:00-10:00</b>	-Definir el concepto de mediación. -Comprender en que consiste la mediación escolar. -Diferenciar los modelos de mediación.	-La mediación escolar y la administrativa. -Modelo de mediación.	-Exposición magistral. -Taller para identificar los modelos de mediación entre los participantes	-Audiovisual -Power Point -Fotocopia de los textos. -Audio visual.	-Aileen López
<b>10:00- 10: 30</b>	<b>RECESO</b>	<b>RECESO</b>	<b>RECESO</b>	<b>RECESO</b>	
<b>10:30-12:00</b>	-Conocer el ámbito de actuación de la mediación escolar.	-Ámbito de acción en la administración y sus características.	-Exposición. -Debate. -Participación activa.	-Audio visuales -Power Point	
<b>12:00-1:30</b>	-Aplicar conocimientos sobre la mediación en la administración escolar.	-Casos y soluciones de conflictos en la administración escolar.	-Estudio de casos. -Presentación por grupos. -Dramatización de los casos. -Conclusiones	-Fotocopias de las historias.	-Aileen López -Elizabeth Tan
<p align="center"><b>ASIGNACIONES EN HORAS NO PRESENCIALES (3 HORAS)</b></p> <p>➤ Redacta un caso de mediación que se da en tu colegio; que aporte daría para solucionarlo.</p> <p>➤ Elizabethtan@yahoo.com</p>					

DÍA 5					
HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	FACILITADOR
8:00-10:00	-Definir los diferentes tipos de mediación escolar que existen.	-Orar -Dinámica -Repaso de la clase anterior -Tipos de mediación en la administración escolar	-Exposición magistral. -Presentación de experiencias que reflejen los tipos de mediación en el ámbito administrativo y escolar que existen. -Presentación de los trabajos (casos reales)	- audio visual. -Power Point -Taller.	-Aileen López -Elizabeth Tan
10:00- 10:30	RECESO				
10:30-12:00	-Diseñar una propuesta para desarrollar una estrategia en el ámbito de la administración escolar.	-Funcionamiento en el ámbito de la administración escolar. (propuesta)	-Exposición magistral.	-Audio visual.	-Aileen López -Elizabeth Tan.
12:00-1:30	-Conocer las propuestas.  -Evaluar la acción formativa.  -Aplicar el post test.  <b>Comentar vídeo sobre mediación de conflictos.</b>	-Propuestas de funcionamiento de mediación en las escuelas. -Post test -Evaluación -Enumera los tipos de mediación que existe. <b>-Vídeo: manejo de conflictos</b>	-Trabajo en equipo.  -Trabajo individual.  -Taller  -Exposición grupal. <b>-Proyectar vídeo sobre manejo de conflictos</b>	-Audiovisual. -Copias de los Post test y de las evaluaciones. -Mapa conceptual.  <b>-Proyección audiovisual.</b>	-Aileen López -Elizabeth Tan
<b>ASIGNACIONES EN HORAS NO PRESENCIALES (3 HORAS)</b> ➤ Enumerar los diferentes tipos de mediación que existe. (individual) ➤ Elizabethtan@yahoo.com					

# Organigrama Centro Educativo San Juan Pablo II

